



**SUBSECRETARÍA**

Servicio de Contratación y Asuntos Generales  
C/ Palau, 14  
46003 Valencia  
Tel.: 961 613 291  
Fax.: 961 613 055  
[contratacion\\_hacienda@gva.es](mailto:contratacion_hacienda@gva.es)

Ref.: SUB/SGA/SC-RS-ce  
EXPTE. CNMY15/DGTIC/16.  
LOTE 1

**FORMALIZACIÓN DEL ACUERDO MARCO PARA LA CONTRATACIÓN CENTRALIZADA DE DETERMINADOS SERVICIOS Y SUMINISTROS EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC) PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA GENERALITAT, SUS ORGANISMOS PÚBLICOS, SOCIEDADES MERCANTILES, Y FUNDACIONES DEL SECTOR PÚBLICO DE LA GENERALITAT (PROYECTO CESSTIC). EXPEDIENTE CNMY15/DGTIC/16.LOTE 1:SERVICIOS DE CONTACT CENTER, NIVEL 0 Y 1**

Valencia,

**15 FEB. 2017**

**REUNIDOS**

De una parte, el Hble. Sr. Conseller de Hacienda y Modelo Económico D. Vicent Soler i Marco, en virtud de las facultades otorgadas en la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell y en el Decreto 16/2012, de 20 de enero de 2012, del Consell, por la que se distribuyen competencias en materia de contratación centralizada en el ámbito de la Administración de la Generalitat, sus entidades autónomas y los entes del sector público empresarial y fundacional de la Generalitat, y crea la Central de Compras de la Generalitat.

Y de otra D. José Luis Sánchez Mancebo, con DNI 07.877.553 F, actuando en nombre y representación de ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA SA con NIF A78751997, con domicilio en calle Santiago de Compostela, 94 28035 Madrid, según acredita escritura del Notario de Madrid D<sup>a</sup>. Ana López -Monís Gallego, de fecha 11 de septiembre de 2014, número de protocolo 2074.

Ambas partes se reconocen competencia y capacidad legal suficientes para formalizar el presente contrato del acuerdo marco para la contratación centralizada de determinados servicios y suministros en materia de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para la Administración de la Generalitat, sus Organismos Públicos, Sociedades Mercantiles, y Fundaciones del sector público de la Generalitat (Proyecto Cesstic). expediente CNMY15/DGTIC/16.lote 1: Servicios de contact center, nivel 0 y 1



## ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS

**PRIMERO.-** En fecha 29 de enero de 2016, el Consell de la Generalitat acuerda autorizar a la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico la contratación centralizada, mediante Acuerdo Marco, de los servicios y suministros en materia de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para la Administración de la Generalitat, sus Organismos Públicos, Sociedades Mercantiles, y Fundaciones del sector público de la Generalitat (Proyecto Cesstic), expediente CNMY15/DGTIC/16.

**SEGUNDO.-** La iniciación del expediente de contratación fue autorizada por resolución de la Subsecretaría de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico en fecha 8 de marzo de 2016.

**TERCERO.-** La presente contratación fue informada favorablemente por la Abogacía General y la Intervención Delegada en la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, así como por la Intervención General de la Generalitat.

**CUARTO.-** En fecha 9 de marzo de 2016, mediante resolución de la Subsecretaria de esta Conselleria, se dictó resolución de aprobación del expediente de contratación mediante Acuerdo marco del mencionado servicio.

Asimismo, en dicha resolución se aprueban los pliegos que han de regir la citada contratación y se determina el inicio de los trámites correspondientes encaminados a la adjudicación del Acuerdo Marco, mediante procedimiento abierto con pluralidad de criterios, tramitación ordinaria y sujeto a regulación armonizada.

**QUINTO.** La adjudicación se llevó a cabo por resolución de fecha 11 de noviembre de 2016 del Conseller de Hacienda y Modelo Económico, a favor de la empresa ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA SA, con las condiciones establecidas en los pliegos y en sus ofertas.

## CLÁUSULAS DEL CONTRATO

### Primera.- OBJETO DEL ACUERDO MARCO

El presente Acuerdo Marco fija los términos y condiciones a que habrán de ajustarse la contratación de la gestión, explotación y evolución del CONTACT CENTER CORPORATIVO DE LA GENERALITAT DE NIVEL 0 Y NIVEL 1, con el que cubrir la demanda del Centro de Atención a Usuarios de la Generalitat (CAU-TI), incluyendo dentro del mismo todas aquellas plataformas tecnológicas y servicios corporativos de la Generalitat, y del ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 012 (CC-012), que centraliza el suministro de información administrativa de carácter general de la Generalitat en un único número de teléfono 012, o a través de un servicio de consulta on line, o a través del buzón del ciudadano por e-mail.



**ATENTO:**  
Revisado Legal



ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA SA, realizará las prestaciones objeto del presente documento con estricta sujeción a los dispuesto en el pliego de clausulas administrativas particulares (en adelante PCAP), que rige el presente Acuerdo Marco, con las especificaciones y condiciones técnicas señaladas en el pliego de prescripciones técnicas y en la proposición presentada por la empresa, que rigieron el procedimiento de adjudicación, documentos todos que declara conocer y aceptar plenamente, para lo cual procede en este acto a la suscripción de los mismos.

De acuerdo con las disposiciones previstas en el PCAP y en el PPT, así como en la oferta presentada por la empresa, se compromete a realizar la prestación en base al siguiente precio unitario, y mejoras:

1.- PRECIO/UNIDAD DE SERVICIO (PUSER)	49,59 IVA EXCL.
2.- NÚMERO DE HORAS TOTALES DE FORMACIÓN A LO LARGO DEL CONTRATO	31.104 HORAS
3.- PLAZO 1 (MEJORA EN APLICAR ANS EXCEPTO EFECTIVIDAD EN N1)	0,1 MESES
4.- PLAZO 2 (MEJORA EN APLICAR ANS DE EFECTIVIDAD)	0,1 MESES
5.- PLAZO 3 (MEJORA EN INTEGRACION CON SISTEMAS CORPORATIVOS DE IDENTIFICACION DEL USUARIO)	0,1 MESES
6.- PLAZO 4 (MEJORA EN INTEGRACION CON LA HERRAMIENTA DE GESTION CORPORATIVA)	0,1 MESES
7.- PLAZO 5 (MEJORA EN CONSOLIDACIÓN DE TODAS LAS HERRAMIENTAS DE REGISTRO)	0,1 MESES
8.- PLAZO 6 (MEJORA EN INFORMACIÓN ACCESIBLE POR LOS PETICIONARIOS)	0,1 MESES
9.- (MEJORA EN EL VALOR DEL ANS DE EFECTIVIDAD %)	95 %
10.- (MEJORA EN TIEMPO DE REACCIÓN ANTE INCREMENTO DE PETICIONES INFERIORES AL 50%)	3 DÍAS

Se considera documentación integrante del Acuerdo Marco, formando parte del mismo:

- El Anexo con el precio unitario y las mejoras, ofrecido por el contratista, considerado como Anexo I del AM.

### Segunda. RÉGIMEN JURÍDICO

El AM tiene carácter administrativo y se rige por el clausulado y los anexos del presente PCAP, por los PPTs del lote, por el TRLCSP, por el Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley de Contratos del Sector Público y, en tanto no se encuentre derogado por aquél o por éste, por el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (RGLCAP).

**ATENTO:**  
Revisado Legal





Supletoriamente, serán de aplicación las demás normas de derecho administrativo y, en su defecto, las normas de derecho privado.

En caso de discordancia entre los diferentes documentos contractuales, y salvo caso de error manifiesto, el orden que determinará la prevalencia de unos documentos sobre los demás es el siguiente: pliego de cláusulas administrativas particulares, pliego de prescripciones técnicas, proposición del contratista y acuerdo de formalización del Acuerdo Marco.

El desconocimiento del Acuerdo marco en cualquiera de sus términos, de los documentos anexos que forman parte del mismo, o de las instrucciones o normas de toda índole dictadas por la Administración que sean de aplicación en la ejecución de lo pactado, no exime al contratista de la estricta obligación de su cumplimiento.

### **Tercera.- DURACIÓN**

El periodo de vigencia del Lote del Acuerdo Marco será de cuarenta y ocho meses, a contar desde el día siguiente a la fecha de su celebración, sin posibilidad de prórroga.

### **Cuarta.- PRECIO UNITARIO DE LA UNIDAD DE SERVICIO Y REVISIÓN DE PRECIOS**

Precio unitario: El precio unitario que regirá la presente contratación para cada unidad de servicio, es el contemplado como contemplados en la oferta económica presentada por la empresa, precio unitario/unidad de servicio (PUSER): 49,59 IVA EXCL.

Revisión de precios: De acuerdo con lo establecido en el cláusula 9 del pliego de cláusulas administrativas particulares en el presente Acuerdo Marco no procede la revisión de precios,

### **Quinta.- MODIFICACIÓN DEL ACUERDO MARCO**

Se estipulan como modificaciones previstas del Acuerdo Marco, las recogidas en la cláusula 27 del PCAP.

### **Sexta CONFIDENCIALIDAD**

ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA SA, mantendrá la debida reserva y confidencialidad sobre la información a la que acceda, tal como estipula el apartado 24.7 del PCAP.

### **Séptima.- CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO MARCO**

ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA SA, queda obligada al cumplimiento del Acuerdo Marco dentro del plazo total para su realización. En cuanto a las condiciones de ejecución, régimen de penalidades y de resolución, serán las previstas en los pliegos reguladores del Acuerdo Marco.

Tiene el carácter de obligación contractual esencial a los efectos señalados en el artículo 223 f) TRLCSP, el cumplimiento y mantenimiento del compromiso de adscripción de medios previsto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, cláusula 15.4.



Especialmente en este Acuerdo Marco, en la cláusula 24.9 del PCAP, se estipula la obligación de cumplir con la condición especial de ejecución (art. 118 TRLCSP) de creación de empleo para personas con dificultades de acceso al mercado laboral, en las condiciones detalladas en la misma.

### **Octava.- PRERROGATIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 210 del TRLCSP, el órgano de contratación del AM tiene la prerrogativa de interpretarlo, resolver las dudas que surjan durante su cumplimiento, modificarlo por razones de interés público, acordar su resolución y determinar los efectos. Los acuerdos que, en base a las mencionadas prerrogativas, adopte el órgano de contratación ponen fin a la vía administrativa y son inmediatamente ejecutivos.

### **Novena RESOLUCIÓN DEL ACUERDO MARCO**

Se podrá resolver por las causas previstas en el artículo 223 del TRLCSP, por las previstas en el PCAP en su cláusula 28 y, en particular, por las específicamente indicadas para los contratos de servicios en el artículo 308 del TRLCSP. Además, podrá resolverse por las causas previstas para los contratos de suministros en el artículo 299 del TRLCSP.

El procedimiento de resolución se ajustará a lo dispuesto en el TRLCSP y en el RGLCAP.

### **Décima. CONTRATACIÓN DERIVADA DEL ACUERDO MARCO**

Los contratos derivados que se suscriban al amparo del presente Acuerdo Marco, deberá someterse a las condiciones establecidas en los Pliegos Administrativos y Técnicos del mismo.

Para la debida constancia de lo convenido en este contrato se firma este contrato por triplicado ejemplar entregándose un original del mismo al empresario contratista

EL CONSELLER DE HACIENDA  
Y MODELO ECONÓMICO

PD. Resolución de 29 de octubre de 2014  
(DOCV, núm. 7399 de 10 de noviembre de 2014)

LA SUBSECRETARIA



Eva Martínez Ruiz

EL CONTRATISTA

**ATENTO:**  
Atento Teleservicios España, S.A  
Santiago de Compostela 94  
28035 MADRID

José Luis Sánchez Mancebo

**ATENTO:**  
Revisado Legal

