



INFORME TÉCNICO-ECONÓMICO EMITIDO POR EL CENTRO DIRECTIVO PROPONENTE DE LA CONTRATACIÓN POR PROCEDIMIENTO ABIERTO DEL SERVICIO CENTRO DE INTERMEDIACION TELEFONICA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA Y/O FONACION.

Mediante anuncio de la Dirección General de Políticas de Discapacidad del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, se publicó en el Boletín Oficial del Estado, con fecha 6 de noviembre de 2019, la licitación para la contratación por procedimiento abierto del servicio "Centro de intermediación telefónica para personas con discapacidad auditiva /o fonación. Expediente: 201917PA0001".

Con fecha 18 de diciembre de 2019 se ha realizado la apertura de la proposición económica y de los criterios de adjudicación evaluables mediante fórmulas o de forma automática presentada por la empresa "ILUNION C.E.E. CONTACT CENTER, S.A.U" para la contratación por procedimiento abierto del servicio "Centro de intermediación telefónica para personas con discapacidad auditiva y/o fonación".

Criterios de adjudicación evaluables mediante fórmulas o de forma automática:

CRITERIO	FORMA DE VALORACIÓN	PONDERACIÓN	LÍMITES MAX y MIN.
Precio	<p>Se aplicará la máxima puntuación a la oferta con menor importe que no haya sido declarada desproporcionada o anormal.</p> <p>El resto de ofertas serán valoradas proporcionalmente aplicando la siguiente fórmula:</p> $P(e) = \frac{O_{mi}}{O(x)} \times 39$ <p>P (e) es la puntuación obtenida. O_{mi} es la oferta de menor importe. O(x) es la oferta que se va a valorar.</p>	39 puntos	0 - 39



Recursos técnicos y soluciones tecnológicas	<p>Apartado 2.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas. Número de terminales testeados:</p> $P(e) = \frac{O(x)}{O(\max)} \times 2$ <p>P (e) es la puntuación obtenida. O_{max} es la oferta con mayor número de terminales testeados. O(x) es la oferta que se va a valorar.</p>	2 puntos	0 - 2
Automatización	<p>Apartado 2.1.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas. Número de líneas disponibles:</p> $P(e) = \frac{O(x)}{O(\max)} \times 2$ <p>P (e) es la puntuación obtenida. O_{max} es la oferta con mayor número de líneas disponibles. O(x) es la oferta que se va a valorar.</p>	2 puntos	0 - 2
Automatización	<p>Apartado 2.1.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas: Transmisión carácter a carácter en tiempo real:</p> <ul style="list-style-type: none">• Si..... 2 puntos• No..... 0 puntos	2 puntos	0 - 2
Tratamiento de llamadas	<p>Apartado 2.1.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas</p> <ul style="list-style-type: none">• El sistema indica el tiempo medio de espera.....1 punto• El sistema no indica el tiempo medio de espera.....0 puntos	1 punto	0 - 1



Tratamiento de correos electrónicos	Apartado 2.1.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas: <ul style="list-style-type: none">• >95% y <97% de los correos electrónicos recibidos gestionados y tramitados antes de 2 horas desde su recepción (0,5 puntos)• ≥97% y < 98% de los correos electrónicos recibidos gestionados y tramitados antes de 2 horas desde su recepción (1 punto)• ≥98% de los correos electrónicos recibidos gestionados y tramitados antes de 2 horas desde su recepción (2 puntos)	2 puntos	0 – 2
Planificación de los trabajos	Apartado 4.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas: Nivel de accesibilidad de la página web: <ul style="list-style-type: none">• WAI-AAA..... 2 puntos	2 puntos	0 – 2
Cláusula social	Porcentaje de personas con discapacidad en relación con la totalidad de la plantilla de la empresa licitadora: <ul style="list-style-type: none">• > 70% y <75% de PCD en plantilla (3 puntos)• ≥75% y <80% de PCD en plantilla (5 puntos)• ≥80% de PCD en plantilla (10 puntos)	10 puntos	0 - 10
TOTAL	60 PUNTOS		

En cuanto a la oferta económica, la citada empresa ha ofertado la realización del servicio por una cuantía de 201.627,81€, IVA excluido.

A la vista de los criterios establecidos en el apartado 13.1.2 de la Hoja-resumen del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares se procede valorar la oferta presentada, teniendo en cuenta que, siguiendo el orden por el que aparecen, para los tres primeros criterios se aplica la fórmula establecida y para el resto de los criterios su cumplimiento se aprecia de forma automática:



1. Precio (ponderación: 39 puntos).

La oferta económica presentada es inferior al importe de licitación (215.000 euros IVA excluido) y, tratándose de una única empresa licitadora, la puntuación que debe otorgarse a la misma ha de ser de 39 puntos.

2. Recursos técnicos y soluciones tecnológicas. Por número de terminales testeados (ponderación: 2 puntos).

La empresa licitadora oferta un total de 360 terminales testeados. Tratándose de una única empresa licitadora, la puntuación que debe otorgarse a la misma ha de ser de 2 puntos.

3. Automatización. Por número de líneas disponibles (ponderación: 2 puntos).

La empresa licitadora oferta un total de 60 líneas disponibles. Tratándose de una única empresa licitadora, la puntuación que debe otorgarse a la misma ha de ser de 2 puntos.

4. Automatización. Por transmisión carácter a carácter en tiempo real (ponderación: 2 puntos).

La empresa licitadora indica que sí dispone de transmisión carácter a carácter en tiempo real. Por consiguiente, la puntuación que debe otorgarse a la misma ha de ser de 2 puntos.

5. Tratamiento de llamadas. Indicación del tiempo medio de espera (ponderación: 1 punto).

La empresa licitadora expone que el sistema sí dispone de indicación del tiempo medio de espera. Por consiguiente, la puntuación que debe otorgarse a la misma ha de ser de 1 punto.

6. Tratamiento de correos electrónicos. Correos electrónicos recibidos, gestionados y tramitados antes de dos horas desde su recepción (ponderación: 2 puntos).

La empresa licitadora oferta un porcentaje de tramitación de los correos electrónicos recibidos, gestionados y tramitados antes de dos horas desde su recepción igual o superior a un 98 por ciento.

Dado que este criterio establece tres tramos y se otorga la máxima puntuación al tramo con un porcentaje de tramitación en menos de dos horas igual o superior a un 98 por ciento, la puntuación que debe otorgarse a la misma ha de ser de 2 puntos.

7. Planificación de los trabajos. Nivel de accesibilidad de la página web: WAI-AAA (ponderación: 2 puntos).

La empresa licitadora indica que el nivel de accesibilidad de su página web es WAI-AAA. Por consiguiente, la puntuación que debe otorgarse a la misma ha de ser de 2 puntos.

8. Porcentaje de personas con discapacidad en relación con la totalidad de la plantilla de la empresa licitadora (ponderación: 10 puntos).

La empresa licitadora indica que el porcentaje de personas con discapacidad en relación con la totalidad de la plantilla de su empresa es del 87,52 por ciento.



Dado que este criterio establece tres tramos y se otorga la máxima puntuación al tramo que supone una plantilla con un número de personas con discapacidad igual o superior al 80 por ciento, la puntuación que debe otorgarse a la misma ha de ser de 10 puntos.

Así pues, la valoración total obtenida por el precio y por los criterios evaluables mediante fórmulas o de forma automática es de **60 puntos**.

Previamente, se realizó la valoración de la oferta técnica en cuanto a los criterios que dependen de un juicio de valor, emitiéndose el correspondiente informe, de fecha 16 de diciembre de 2019, en el que se otorgaba una puntuación total de 35 puntos.

Por consiguiente, la valoración total de la oferta presentada por “ILUNION C.E.E. CONTACT CENTER, S.A.U” es de **95 puntos**.

En consecuencia, se estima que la oferta presentada por “ILUNION C.E.E. CONTACT CENTER, S.A.U” cumple los requisitos establecidos en los Pliegos de Prescripciones Técnicas y de Cláusulas Administrativas Particulares para resultar adjudicatario del presente contrato.

La Subdirectora General de Coordinación y Ordenación,
Montserrat Coleto Raposo.