



Anuncio de adjudicación

Número de Expediente **201917PA0001**

Publicado en la Plataforma de Contratación del Sector Público el 02-01-2020 a las 08:31 horas.



Contrato Sujeto a regulacion armonizada

→ Directiva de aplicación Directiva 2014/24/EU - sobre Contratación Pública

Entidad Adjudicadora

→ **Dirección General de Apoyo a la Discapacidad**

→ Tipo de Administración Administración General del Estado

→ Actividad Principal 7 - Servicios Sociales y Promoción Social

→ Tipo de Entidad Adjudicadora Órgano de Contratación

→ Sitio Web <http://www.msssi.es>

→ Perfil del Contratante

<https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=vG55vGNuTEQQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

Dirección Postal

→ Paseo del Prado, 18-20

→ (28014) Madrid España

→ ES300

Contacto

→ Teléfono 915961860

→ Fax 915961858

→ Correo Electrónico sgadmfin@msssi.es

Objeto del Contrato: Servicio Centro de Intermediación Telefónica para personas con discapacidad auditiva y/o fonación.

→ Valor estimado del contrato 1.075.000 EUR.

→ Presupuesto base de licitación

→ Importe 260.150 EUR.

→ Importe (sin impuestos) 215.000 EUR.

→ Clasificación CPV

→ 79512000 - Centro de llamadas.

→ Plazo de Ejecución

→ 1 Año(s)

→ Lugar de ejecución

→ Dirección General de Políticas de Discapacidad.

→ Subentidad Nacional Madrid

→ Código de Subentidad Territorial ES300

Dirección Postal

→ Alcalá, 37

→ (28071) MADRID España

Acta de Resolución

→ [Documento de Acta de Resolución](#)

Adjudicado

Adjudicatario

→ **ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.U**

→ NIF A79331690

Importes de Adjudicación

→ Importe total ofertado (sin impuestos) 201.627,81 EUR.

→ Importe total ofertado (con impuestos) 243.969,65 EUR.

Motivación de la Adjudicación

→ **Motivación** Por haber obtenido la mayor puntuación.

→ **Fecha del Acuerdo** 30/12/2019

→ **Plazo de Formalización**

→ **Observaciones:** Transcurridos 15 días hábiles de plazo de recurso especial, en un plazo no superior a cinco días

Información Sobre las Ofertas

→ Ofertas recibidas 1

→ Precio de la oferta más baja 201.627,81 EUR.

→ Precio de la oferta más alta 201.627,81 EUR.

Garantía Requerida Definitiva

→ Importe 0 EUR.

Presentación de recursos

Información sobre recursos

→ **Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales**

→ **Tipo de Entidad Adjudicadora** Órgano de Contratación

Dirección Postal

→ General Perón, 38

→ (28020) Madrid España

Presentación de recursos

→ **Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales**

Dirección Postal

→ General Perón, 38

→ (28020) Madrid España

Proceso de Licitación

→ **Procedimiento** Abierto

→ **Tramitación** Ordinaria

→ **Tramitación del Gasto** Ordinaria

→ **Presentación de la oferta** Electrónica

Plazo de Obtención de Pliegos

→ Hasta el 03/12/2019 a las 14:00

Plazo de Presentación de Oferta

→ Hasta el 03/12/2019 a las 17:00

Apertura de Ofertas Económicas y Documentación

Apertura de Ofertas Económicas

Apertura sobre nº 3.

- Apertura sobre oferta económica
- El día 18/12/2019 a las 12:00 horas
- Apertura sobre nº 3. Oferta económica y criterios evaluables mediante fórmulas o de forma automática.

Lugar

→ MSCBS (Sala 915A)

Dirección Postal

→ Paseo del Prado, 18-20
→ (28071) Madrid España

Tipo de Acto : Público

Otros eventos

Apertura sobre nº 2.

- Apertura sobre oferta técnica
- El día 11/12/2019 a las 12:00 horas
- Apertura sobre nº 2. Criterios que dependen de un juicio de valor.

Lugar

→ MSCBS (Sala 915A)

Dirección Postal

→ Paseo del Prado, 18-20
→ (28071) Madrid España

Tipo de Acto : Público

Apertura sobre nº 1.

- Apertura sobre administrativa
- El día 11/12/2019 a las 12:09 horas
- Apertura sobre nº 1 documentación administrativa.

Lugar

→ MSCBS (Sala 915A)

Dirección Postal

→ Paseo del Prado, 18-20
→ (28071) Madrid España

Tipo de Acto : Privado

Condiciones de adjudicación

Criterios de Adjudicación

Criterios evaluables mediante aplicación de fórmulas

- Automatización
 - Subtipo Criterio : Otros
 - Ponderación : 2
 - Cantidad Mínima : 0
 - Cantidad Máxima : 2
-

Automatización Apartado 2.1.1. del Pliego de Prescripciones Técnicas.

- Subtipo Criterio : Otros
- Ponderación : 2
- Cantidad Mínima : 0
- Cantidad Máxima : 2
- Cláusulas social
- Subtipo Criterio : Otros
- Ponderación : 10
- Cantidad Mínima : 0
- Cantidad Máxima : 10
- Planificación de los trabajos
- Subtipo Criterio : Otros
- Ponderación : 2
- Cantidad Mínima : 0
- Cantidad Máxima : 2
- Precio
- Subtipo Criterio : Precio
- Ponderación : 39
- Cantidad Mínima : 0
- Cantidad Máxima : 39
- Recursos técnicos y soluciones tecnológicas.
- Subtipo Criterio : Otros
- Ponderación : 2
- Cantidad Mínima : 0
- Cantidad Máxima : 2
- Tratamiento de correos electrónicos
- Subtipo Criterio : Otros
- Ponderación : 2
- Cantidad Mínima : 0
- Cantidad Máxima : 2
- Tratamiento de llamadas
- Subtipo Criterio : Otros
- Ponderación : 1
- Cantidad Mínima : 0
- Cantidad Máxima : 1

Criterios evaluables mediante un juicio de valor

- Atención de quejas (apartado 4.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas)
- Ponderación : 8
- Cantidad Mínima : 0
- Cantidad Máxima : 8
- Capacidad técnica de los recursos humanos (apartado 3.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas).
- Ponderación : 5
- Cantidad Mínima : 0
- Cantidad Máxima : 5
- Plan de calidad y mejora continua (apartado 4 del Pliego de Prescripciones Técnicas)
- Ponderación : 15
- Cantidad Mínima : 0
- Cantidad Máxima : 15
- Plan de recuperación (apartado 2.1.4.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas).
- Ponderación : 12
- Cantidad Mínima : 0
- Cantidad Máxima : 12

Detalle de la Licitación:

→

Información del Anuncio de Licitación en Diarios

Publicación en el DOUE

→ Fecha de envío 30/10/2019

→ Identificador de publicación 2019/S 212-520231

→ Fecha de publicación 04/11/2019

→ Enlace Publicación: <http://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:520231-2019:TEXT:ES:HTML>

Publicación en el BOE

→ Fecha de publicación 06/11/2019

→ Enlace Publicación: <http://www.boe.es/boe/dias/2019/11/06/pdfs/BOE-B-2019-47197.pdf>