



Documento de Pliegos

Número de Expediente **2021PA004139**

Publicado en la Plataforma de Contratación del Sector Público el 27-12-2021 a las 14:34 horas.



Suministro de una solución de Contact Center para el servicio 060 de la Administración General del Estado (4139)

Contrato Sujeto a regulación armonizada Si

- **Directiva de aplicación** Directiva 2014/24/EU - sobre Contratación Pública
- **Valor estimado del contrato** 4.150.457,48 EUR.
- **Importe** 5.022.053,55 EUR.
- **Importe (sin impuestos)** 4.150.457,48 EUR.
- **Plazo de Ejecución**
 - 45 Día(s)
- **Clasificación CPV**
 - 72268000 - Servicios de suministro de «software».
- **Pliego Prescripciones Técnicas**
- **Pliego Cláusulas Administrativas**

Proceso de Licitación

- **Procedimiento** Abierto
- **Tramitación** Urgente
- **Justificación del procedimiento Acelerado** Se declara urgente en aplicación del artículo 50 del Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, por las siguientes razones. El arranque de la prestación del servicio en la nueva modalidad está en principio previsto para el 2 de marzo de 2022, y para que el mismo sea posible, la nueva solución de Contact Center debería estar no solamente suministrada, sino además instalada, configurada y plenamente operativa en dicha fecha. Para hacerlo posible, es preciso declarar Urgente la tramitación del presente expediente para el SUMINISTRO DE UNA SOLUCIÓN DE CONTACT CENTER PARA EL SERVICIO 060 DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO.
- **Presentación de la oferta** Electrónica
- **Sistema de Contratación** No aplica
- **Detalle de la Licitación:**
https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=sezIqVVUVa57h85%2Fpmmsfw%3D%3D

Entidad Adjudicadora

- **Secretaría General de Administración Digital**
- **Tipo de Administración** Administración General del Estado
- **Actividad Principal** 28 - Economía y Hacienda
- **Tipo de Entidad Adjudicadora** Órgano de Contratación
- **Perfil del Contratante**
<https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=qS8smPhaHxUQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

Dirección Postal

- Manuel Cortina 2
- (28071) Madrid España
- ES300

Contacto

- **Teléfono** 912733278
- **Correo Electrónico** sgitic.contratacion@correo.gob.es

Proveedor de Pliegos

→ Secretaría General de Administración Digital

Dirección Postal

→ Manuel Cortina 2
→ (28071) Madrid España

Recepción de Ofertas

→ Secretaría General de Administración Digital

Dirección Postal

→ Manuel Cortina 2
→ (28071) Madrid España

Plazo de Presentación de Oferta

→ Hasta el 10/01/2022 a las 10:00

Apertura de Ofertas Económicas y Documentación

Apertura de Ofertas Económicas

Apertura oferta económica

→ Apertura sobre oferta económica
→ El día 10/01/2022 a las 10:30 horas

Proveedor de Información adicional

→ Secretaría General de Administración Digital

Dirección Postal

→ Manuel Cortina 2
→ (28071) Madrid España

Lugar

→ SGAD

Dirección Postal

→ Manuel Cortina 2
→ (28010) Madrid España

Tipo de Acto : Privado

Información del Anuncio de Licitación en Diarios

Publicación en el DOUE

→ Fecha de envío 22/12/2021

→ Identificador de publicación 2021/S 251-667459

→ Fecha de publicación 27/12/2021

→ Enlace Publicación: <http://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:667459-2021:TEXT:ES:HTML>

Objeto del Contrato: Suministro de una solución de Contact Center para el servicio 060 de la Administración General del Estado (4139)

→ Valor estimado del contrato 4.150.457,48 EUR.

→ Presupuesto base de licitación

→ Importe 5.022.053,55 EUR.

→ Importe (sin impuestos) 4.150.457,48 EUR.

→ Clasificación CPV

→ 72268000 - Servicios de suministro de «software».

→ Plazo de Ejecución

→ 45 Día(s)

→ Lugar de ejecución

→ Subentidad Nacional Madrid

→ Código de Subentidad Territorial ES300

Dirección Postal

→ España

Condiciones de ejecución del contrato

→ Se aceptará factura electrónica : Sí

→ Condiciones especiales de ejecución de Contrato

→ Consideraciones de tipo medioambiental - El presente contrato persigue la mejora de los valores medioambientales. Para su cumplimiento, todas las gestiones técnico administrativas que se requieran con la empresa, se realizarán mediante comunicaciones telemáticas sin uso ni envíos de papel.

Condiciones de Licitación

Garantía Requerida Definitiva

→ Porcentaje 5 %

Plazo de constitución

→ 5 Año(s)

Requisitos de participación de los licitadores

Condiciones de admisión

→ Capacidad de obrar

→ Preferencia para empresas con trabajadores con discapacidad

→ No prohibición para contratar

→ Cumplimiento con las obligaciones con la Seguridad Social

→ Cumplimiento con las obligaciones tributarias

→ Para las empresas extranjeras, declaración de sometimiento a la legislación española.

Criterio de Solvencia Técnica-Profesional

→ Trabajos realizados - Las empresas licitadoras deberán acreditar una relación de los principales suministros realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en el curso de los tres últimos años, cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior al 70 %, del importe anualizado del valor estimado del contrato, es decir 2.905.320,24€. **Umbral:** 2905320 **Periodo:** 3 últimos años

Criterio de Solvencia Económica-Financiera

→ Cifra anual de negocio - Las empresas licitadoras deberán disponer de un volumen anual de negocios que, referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos, deberá ser al menos un 75% del valor estimado del contrato, es decir 3.112.843,11€. **Umbral:** 3112843 **Periodo:** 3 últimos años

Preparación de oferta

→ **Sobre** SOBRE Nº 1, DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA ACREDITATIVA DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS PREVIOS

→ **Tipo de Oferta** Documentación administrativa

Preparación de oferta

→ **Sobre** SOBRE Nº 3, CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CUANTIFICABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS.

→ **Tipo de Oferta** Oferta económica o evaluable mediante fórmulas

Condiciones de adjudicación

Criterios de Adjudicación

Criterios evaluables mediante aplicación de fórmulas

→ 1.2.1.- Aumento licencias de Contact Center

→ **Subtipo Criterio** : Otros

→ **Ponderación** : 15

→ **Cantidad Mínima** : 0

→ **Cantidad Máxima** : 15

→ 1.2.2.- Aumento licencias de puerto IVR

→ **Subtipo Criterio** : Otros

→ **Ponderación** : 5

→ **Cantidad Mínima** : 0

→ **Cantidad Máxima** : 5

→ 1.Precio

→ **Subtipo Criterio** : Precio

→ **Ponderación** : 80

→ **Cantidad Mínima** : 0

→ **Cantidad Máxima** : 80

Presentación de recursos

Presentación de recursos

→ **Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales**

Dirección Postal

→ Avenida General Perón, 38- Planta 8

→ (28020) Madrid España

→ **Se aceptará factura electrónica**

→ **Programas de Financiación** Financiación con fondos de la UE

→ **Fuente de financiación** Asociado al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia

→ **Descripción de Programas de Financiación** C11.I01.P01

Subcontratación permitida

→ **Se permite**, de conformidad con el artículo 215.1 de la LCSP.