



Documento de Pliegos

Número de Expediente **201917PA0001**

Publicado en la Plataforma de Contratación del Sector Público el 05-11-2019 a las 07:44 horas.



Servicio Centro de Intermediación Telefónica para personas con discapacidad auditiva y/o fonación.

Contrato Sujeto a regulación armonizada

- **Directiva de aplicación** Directiva 2014/24/EU - sobre Contratación Pública
- **Valor estimado del contrato** 1.075.000 EUR.
- **Importe** 260.150 EUR.
- **Importe (sin impuestos)** 215.000 EUR.
- **Plazo de Ejecución**
 - 1 Año(s)
- **Clasificación CPV**
 - 79512000 - Centro de llamadas.
- **Pliego Prescripciones Técnicas**
- **Pliego Cláusulas Administrativas**
- **Anexo al DEUC en caso de UTE.doc**
- **DEUC 201917PA0001.xml**
- **Instrucciones cumplimentacion DEUC.doc**
- **Tipo de Contrato** Servicios
- **Subtipo** Servicios de telecomunicación
- **Lugar de ejecución** ES300 Madrid Dirección General de Políticas de Discapacidad. MADRID

Proceso de Licitación

- **Procedimiento** Abierto
- **Tramitación** Ordinaria
- **Presentación de la oferta** Electrónica
- **Detalle de la Licitación:**
https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=GEMQSR9ab0mXQV0WE7IYPw%3D%3D

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=vg55vGNuTEQK2TEf XGy%2BA%3D%3D>

Dirección Postal

- Paseo del Prado, 18-20
- (28014) Madrid España
- ES300

Contacto

- **Teléfono** 915961860
- **Fax** 915961858
- **Correo Electrónico** sgadmfin@msssi.es

Proveedor de Pliegos

- Subdirección General de Programación y Gestión Económico-Financiera

Proveedor de Información adicional

- Subdirección General de Coordinación y Ordenación de la Dirección General de Políticas de Discapacidad.

Plazo de Obtención de Pliegos

→ Hasta el 03/12/2019 a las 14:00

Dirección Postal

→ Paseo del Prado, 18-20
→ (28014) Madrid España

Recepción de Ofertas

→ Electrónicamente
→ Sitio Web <https://contrataciondelestado.es>

Dirección Postal

→ Paseo del Prado, 18-20
→ (28014) Madrid España

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

→ Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social

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

→ Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social

Dirección Postal

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

Tipo de Acto : Público

Apertura sobre nº 1.

→ Apertura sobre administrativa
→ El día 04/12/2019 a las 12:00 horas
→ Apertura sobre nº 1 documentación administrativa.

Lugar

→ Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social

Dirección Postal

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

Tipo de Acto : Privado

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>

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

Condiciones de Licitación

→ Importe Máximo Gastos de Publicidad 2.000 EUR.

Garantía Requerida Definitiva

→ Porcentaje 5 %

Requisitos de participación de los licitadores

Condiciones de admisión

→ Capacidad de obrar - Capacidad de obrar - La capacidad de obrar se acreditará mediante la presentación del Documento Europeo Único de Contratación (DEUC), cumplimentado conforme a las indicaciones contenidas en el Perfil del Contratante, deberá estar firmado con la correspondiente identificación y deberá poner de manifiesto lo indicado en el artículo 140. 1 a) de la Ley de Contratos del Sector Público.

Criterio de Solvencia Técnica-Profesional

→ Otros - Apartado 9.2 de la Hoja Resumen del PCAP

Criterio de Solvencia Económica-Financiera

→ Cifra anual de negocio - Apartado 9.1 de la Hoja Resumen del PCAP

Preparación de oferta

→ Sobre Sobre nº 1

→ Tipo de Oferta

→ Evento de Apertura Apertura sobre nº 1.

→ Descripción Documentación administrativa. Documento Europeo Único de Contratación (DEUC).

Preparación de oferta

→ Sobre Sobre nº 2

→ Tipo de Oferta

→ Evento de Apertura Apertura sobre nº 2.

→ Descripción Criterios que dependen de un juicio de valor. (Plan de recuperación, Capacidad técnica de los recursos humanos, Plan de calidad y mejor continua, atención de quejas). (Apartado 13.1.1. de la Hoja Resumen del PCAP).

Preparación de oferta

- Sobre Sobre nº 3
- Tipo de Oferta
- Evento de Apertura Apertura sobre nº 3.
- Descripción Oferta económica, recursos técnicos y soluciones tecnológicas, automatización, automatización, tratamiento de llamadas, tratamiento de correos electrónicos, planificación de los trabajos, cláusula social. (apartado 13.1.2. de la Hoja Resumen del PCAP)

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

Plazo de Validez de la Oferta

→ 6 Mes(es)

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