



Documento de Pliegos

Número de Expediente **2024.070.CTR.SE.21**

Publicado en la Plataforma de Contratación del Sector Público el 08-08-2024 a las 14:00 horas.



Prestación de los servicios de información y atención telefónica de pacientes mediante soporte telefónico centralizado (Contact Center -CC) para el área IOBA de la Fundación Universidad de Valladolid

Contrato Sujeto a regulación armonizada No

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

→ **Valor estimado del contrato** 214.625 EUR.

→ **Importe** 122.210 EUR.

→ **Importe (sin impuestos)** 101.000 EUR.

→ **Plazo de Ejecución**

→ 2 Año(s)

→ **Tipo de Contrato** Servicios

→ **Subtipo** Otros servicios

→ **Contrato Mixto** No

→ **Lugar de ejecución** ES418 Valladolid Según Pliego de Condiciones Técnicas Particulares

→ **Clasificación CPV**

→ 79510000 - Servicios de contestación de llamadas telefónicas.

→ 79511000 - Servicios de operador telefónico.

→ 79512000 - Centro de llamadas.

→ **Pliego Prescripciones Técnicas**

→ **Pliego Cláusulas Administrativas**

→ **Anexo I Modelo declaracion responsable.pdf**

→ **Anexo II Modelo proposicion economica.pdf**

→ **Anexo III Personal subrogar.pdf**

→ **DEUC_2024070CTRSE21.pdf**

→ **DEUC_2024070CTRSE21.xml**

Proceso de Licitación

→ **Procedimiento** Abierto

→ **Tramitación** Ordinaria

→ **Presentación de la oferta** Electrónica

→ **Contrato cubierto por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP)** : No

→ **Sistema de Contratación** No aplica

→ **Características del procedimiento** La forma de adjudicación del contrato será el procedimiento abierto en el que todo empresario interesado podrá presentar una proposición, quedando excluida toda negociación de los términos del contrato con los licitadores. La adjudicación del contrato se realizará utilizando varios criterios de adjudicación en base a la mejor relación calidad-precio de conformidad con lo que se establece en el Pliego de Condiciones Particulares del Contrato, aplicando criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor y criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas.

→ **Detalle de la Licitación:**

https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=GagU%2BIWM8T0QyBAnWzHfCg%3D%3D

Entidad Adjudicadora

→ **Gerencia de la Fundación Universidad de Valladolid**

→ **Tipo de Administración** Otras Entidades del Sector Público

→ **Actividad Principal** 1 - Servicios públicos generales

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

→ Sitio Web <https://fundacion.uva.es/>

→ Perfil del Contratante

<https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=bqTz4PqkQLMQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

Dirección Postal

→ Paseo Belén, 11 Edificio I D, Campus Miguel Delibes
→ (47011) Valladolid España
→ ES418

Contacto

→ Teléfono 983184451
→ Correo Electrónico
contratacion.publica@fundacion.uva.es

Proveedor de Pliegos

→ Gerencia de la Fundación Universidad de Valladolid

Proveedor de Información adicional

→ Gerencia de la Fundación Universidad de Valladolid

Plazo de Obtención de Pliegos

→ Hasta el 06/09/2024 a las 23:59

Dirección Postal

→ Pso. Belén, 11. Edificio I D. Campus Miguel Delibes
→ (47011) Valladolid España

Dirección Postal

→ Pso. Belén, 11. Edificio I D. Campus Miguel Delibes
→ (47011) Valladolid España

Contacto

→ Correo Electrónico
contratacion.publica@fundacion.uva.es

Contacto

→ Correo Electrónico
contratacion.publica@fundacion.uva.es

Recepción de Ofertas

→ Gerencia de la Fundación Universidad de Valladolid

Dirección Postal

→ Pso. Belén, 11. Edificio I D. Campus Miguel Delibes
→ (47011) Valladolid España

Contacto

→ Correo Electrónico
contratacion.publica@fundacion.uva.es

Plazo de Presentación de Oferta

→ Hasta el 06/09/2024 a las 23:59
→ Observaciones: El plazo de presentación de las ofertas será de 20 días contados desde el día siguiente a la fecha de publicación del anuncio de licitación en la Plataforma de Contratación del Sector Público.

Subasta electrónica

→ Se adjudicará mediante subasta electrónica: No

Objeto del Contrato: Prestación de los servicios de información y atención telefónica de pacientes mediante soporte telefónico centralizado (Contact Center -CC) para el área IOBA de la Fundación Universidad de Valladolid

→ Descripción del procedimiento

La necesidad a satisfacer con el presente contrato es proceder a mantener la cobertura del servicio telefónico con el objetivo de atender todas las llamadas entrantes, la realización de las llamadas salientes y devolución de llamadas a pacientes para canalizar la tramitación de eventos de diversa naturaleza. A esta necesidad, y dada la evolución de la propia actividad del centro, se establece la necesidad de recabar de forma efectiva, el consentimiento del paciente para la gestión de sus datos personales y clínicos, especialmente protegidos, que contacta con el área IOBA a través de diferentes canales telefónicos o telemáticos digitales, con total garantía de cumplimiento

→ Valor estimado del contrato 214.625 EUR.

→ Presupuesto base de licitación

→ Importe 122.210 EUR.

→ Importe (sin impuestos) 101.000 EUR.

→ Clasificación CPV

→ 79510000 - Servicios de contestación de llamadas telefónicas.

→ 79511000 - Servicios de operador telefónico.

→ 79512000 - Centro de llamadas.

→ Plazo de Ejecución

→ 2 Año(s)

→ Lugar de ejecución

→ Según Pliego de Condiciones Técnicas Particulares

→ Condiciones Según Pliego de Condiciones Técnicas Particulares

→ Subentidad Nacional Valladolid

→ Código de Subentidad Territorial ES418

Dirección Postal

→ España

Opciones y prórrogas

→ Número máximo de prórrogas: 2

→ Prórrogas: 2 prórrogas anuales de 1 año

→ Opciones: El contrato se podrá prorrogar, a decisión de la FUVa, por periodos de 1 año hasta un máximo de 2 prórrogas, por lo que la duración total del contrato no podrá exceder de 4 años.

Condiciones de ejecución del contrato

→ Se utilizará pedido electrónico : No

→ Se aceptará factura electrónica : Sí

→ Se utilizará el pago electrónico : No

→ Condiciones especiales de ejecución de Contrato

→ Sometimiento del contratista a la normativa de protección de datos - Según cláusula 24. Protección de Datos del Pliego de Condiciones del Contrato Particulares.

→ Consideraciones de tipo social - Según cláusula 16. Condiciones Especiales de ejecución del Pliego de Condiciones del Contrato Particulares.

→ Consideraciones de tipo medioambiental - Según cláusula 16. Condiciones Especiales de ejecución del Pliego de Condiciones del Contrato Particulares.

→ Eliminar desigualdades entre el hombre y la mujer - Según cláusula 16. Condiciones Especiales de ejecución del Pliego de Condiciones del Contrato Particulares.

Contratación estratégica

Contratación estratégica

→ Ninguno

Condiciones de Licitación

- Fórmula de Revisión de Precios No procede
- No aplica la Directiva de Vehículos Limpios

Garantía Requerida Definitiva

→ Porcentaje 5 %

Plazo de constitución

→ 2 Año(s)

Requisitos de participación de los licitadores

Condiciones de admisión

- Capacidad de obrar
- No prohibición para contratar
- Cumplimiento con las obligaciones con la Seguridad Social
- Cumplimiento con las obligaciones tributarias

Motivos de exclusión

- Fraude - El operador económico, o cualquier persona que sea miembro de su órgano de administración o que tenga poderes de representación, haya sido objeto de una condena en sentencia firme que se haya dictado por fraude, como máximo, en los cinco años anteriores o en la que se haya establecido directamente un período de exclusión que siga siendo aplicable
- Corrupción - El operador económico, o cualquier persona que sea miembro de su órgano de administración o que tenga poderes de representación, haya sido objeto de una condena en sentencia firme que se haya dictado por corrupción, como máximo, en los cinco años anteriores o en la que se haya establecido directamente un período de exclusión que siga siendo aplicable
- Blanqueo de capital o financiación del terrorismo - El operador económico, o cualquier persona que sea miembro de su órgano de administración o que tenga poderes de representación, haya sido objeto de una condena en sentencia firme que se haya dictado por blanqueo de capital, como máximo, en los cinco años anteriores o en la que se haya establecido directamente un período de exclusión que siga siendo aplicable

Criterio de Solvencia Técnica-Profesional

- Otros - Una relación de los principales servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en los tres últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos. La relación de los principales servicios efectuados, deben ser de un importe anual acumulado en el año de mayor ejecución igual o superior, al del valor estimado.

Criterio de Solvencia Económica-Financiera

- Cifra anual de negocio - El volumen anual de negocios del licitador o candidato, que referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos deberá ser al menos una vez el valor estimado del contrato. El volumen anual de negocios del licitador o candidato se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario mediante los libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro oficial correspondiente

Preparación de oferta

- Sobre SOBRE/ARCHIVO ELECTRONICO N° 1
- Tipo de Oferta Documentación administrativa
-

Descripción Documentación acreditativa del cumplimiento de documentación administrativa. Cumplimiento de los requisitos previos.

Preparación de oferta

- **Sobre** SOBRE/ARCHIVO ELECTRONICO N°2
- **Tipo de Oferta** Oferta técnica o evaluable mediante juicio de valor
- **Descripción** Documentación relativa a criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor.

Preparación de oferta

- **Sobre** SOBRE/ARCHIVO ELECTRONICO N°3
- **Tipo de Oferta** Oferta económica o evaluable mediante fórmulas
- **Descripción** Documentación relativa a los criterios cuantificables mediante la aplicación de fórmulas

Condiciones de adjudicación

Criterios de Adjudicación

Criterios evaluables mediante aplicación de fórmulas

- Anexo II- Horas refuerzo
 - **Subtipo Criterio** : Otros
 - **Ponderación** : 5
 - **Expresión de evaluación** : Por cada hora de servicio sin coste adicional obtendrá 0,038 puntos
 - **Cantidad Mínima** : 0
 - **Cantidad Máxima** : 5
- Anexo II- Proposición económica
 - **Subtipo Criterio** : Precio
 - **Ponderación** : 45
 - **Expresión de evaluación** : $P_i = P_{max} \times [1 - ((O_i - O_b) / O_b)]$
 - **Cantidad Mínima** : 0
 - **Cantidad Máxima** : 45

Criterios evaluables mediante un juicio de valor

- Documentación justificativa de certificados de sistemas de gestión de calidad
 - **Subtipo Criterio** : Otros
 - **Ponderación** : 8
 - **Cantidad Mínima** : 0
 - **Cantidad Máxima** : 8
- Memoria organizativa o plan de trabajo
 - **Subtipo Criterio** : Otros
 - **Ponderación** : 14
 - **Cantidad Mínima** : 0
 - **Cantidad Máxima** : 14
- Memoria técnica donde se incluyan las características técnicas del servicio Contact Center
 - **Subtipo Criterio** : Otros
 - **Ponderación** : 28
 - **Cantidad Mínima** : 0
 - **Cantidad Máxima** : 28

Presentación de recursos

Presentación de recursos

- **Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales de Castilla y León**

Dirección Postal

→ Plaza de la Catedral, 5
→ (49001) Zamora España

→ Se aceptará factura electrónica

→ Programas de Financiación No hay financiación con fondos de la UE

Proceso de Licitación

Subasta electrónica

→ Se adjudicará mediante subasta electrónica: No

ID 0000013956989 | UUID 2024-000867454 | SELLO DE TIEMPO Fecha Thu, 08 Aug 2024 14:00:26:776 CEST N.Serie
119596525345229120774193069479505358642 Autoridad 4: C=ES,L=MADRID,O=FNMT-RCM,OU=CERES,2.5.4.97=VATES-Q2826004J,CN=AUTORIDAD DE
SELLADO DE TIEMPO FNMT-RCM - TSU 2023