



# Anuncio de licitación

Número de Expediente **201917PA0001**

Publicado en la Plataforma de Contratación del Sector Público el 04-11-2019 a las 09:45 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.

→ 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](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=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](mailto: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

### Dirección Postal

→ Hasta el 03/12/2019 a las 14:00

→ C/Alcalá, 37  
→ (28071) Madrid España

### 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

## 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 : 2
  - Cantidad Mínima : 0
  - Cantidad Máxima : 2

- 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