



MEMORIA JUSTIFICATIVA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO GESTIÓN DE UN CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS (CAU) INCLUYENDO UN SERVICIO DE ATENCIÓN A VIDEOCONFERENCIAS Y UN SERVICIO DE GESTIÓN DE TELEFONÍA, PARA EL MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL

ÍNDICE

1. UNIDAD PROPONENTE	2
2. OBJETO Y NECESIDAD DE LA CONTRATACIÓN	2
3. SISTEMA DE DETERMINACIÓN DEL PRECIO Y PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN	2
4. PROCEDIMIENTO	4
5. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	4
5.1. CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR (MAXIMO 48 PUNTOS).....	5
5.2. CRITERIOS VALORABLES CON APLICACIÓN DE FÓRMULA (MAXIMO 52 PUNTOS)	6
6. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS.....	7
7. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	7
8. REQUISITOS PREVIOS EXIGIBLES A LOS LICITADORES	7
9. REQUISITOS DEL ADJUDICATARIO PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	8
10. RESPONSABLE DEL CONTRATO ENCARGADO DE SU CONTROL E INSPECCIÓN	8
11. PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	8



1. UNIDAD PROPONENTE

La Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, en el ejercicio de las funciones establecidas en el artículo 5.5 e) Real Decreto 502/2024, de 21 de mayo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Trabajo y Economía Social, y se modifica el Real Decreto 1052/2015, de 20 de noviembre, por el que se establece la estructura de las Consejerías de Empleo y Seguridad Social en el exterior y se regula su organización, funciones y provisión de puestos de trabajo

2. OBJETO Y NECESIDAD DE LA CONTRATACIÓN

Descripción detallada del objeto del contrato

El contrato que, en base al presente documento se realice, tendrá por objeto la contratación del servicio para la gestión de un centro de atención a usuarios (CAU) para atender a las incidencias y consultas genéricas de usuarios internos, producidas en el ámbito del entorno informático de los Servicios Centrales del Ministerio de Trabajo y Economía Social y sus Consejerías de Trabajo.

Justificación de la necesidad

Al objeto de cumplir las funciones que tiene encomendadas, la SGTIC debe estar en disposición de prestar soporte y atender las incidencias y peticiones de carácter informático de los usuarios de los servicios y sistemas de información de los que es responsable.

La Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones no dispone de los medios suficientes para llevar a cabo este servicio. Es por ello, que se requiere contratar una empresa especializada que pueda prestar los servicios descritos en los pliegos que rige la presente contratación, garantizando un nivel de calidad que responda a las expectativas del Departamento.

División por lotes

No. Por la naturaleza del presente contrato no procede la división por lotes.

3. SISTEMA DE DETERMINACIÓN DEL PRECIO Y PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

Para el cálculo del precio se ha realizado a **tanto alzado**, en función de la prestación que realmente se pretende ejecutar y atendiendo a las estimaciones que se describen a continuación:

Estimación de costes

Por la naturaleza del contrato el coste laboral de las personas empleadas para su ejecución **si**, es parte esencial del precio del contrato.

Costes salariales

Su determinación se ha realizado por estimación de costes salariales según las categorías entre los grupos recogidos en la Resolución de 13 de julio de 2023, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública. con respecto a los sistemas de clasificación profesional por área de Actividad, Grupo y Nivel, y la estimación de recursos establecida en el PPT, en concreto:



- Coordinador (COORD): Área 2 (CAU), Grupo A, Nivel 1 (1 persona)
- Operador CAU Nivel 1 (OPN1): Área 2 (CAU), Grupo B, Nivel 2 (2 personas)
- Operador CAU Nivel 2 (OPN2), Técnico Videoconferencia (TVC) y Técnico Gestión Teléfonos (TGT): Área 2 (CAU), Grupo B, Nivel 1 (11 personas)

Perfil TI	Salario bruto anual	Nº personas x Dedicación	Subtotal	Antigüedad (10%)	Especialización (10%)	Cotizaciones Seguridad Social (32,35%)	Total costes anuales
Coordinador	21.390,54 €	100%	21.390,54 €	2.139,05 €	2.139,05 €	8.303,81 €	33.972,45 €
Operadores Nivel 1	17.774,91 €	200%	35.549,82 €	3.554,98 €	3.554,98 €	13.800,44 €	56.460,22 €
Operadores Nivel 2	19.593,97 €	1100%	215.533,67 €	21.553,37 €	21.553,37 €	83.670,17 €	342.310,58 €
TOTAL							432.743,25 €

Costes laborales anuales	Costes laborales 2 años (duración del contrato)
432.743,25 €	865.486,50 €

A los costes laborales, se han añadido otros costes directos, así como los costes indirectos (17%) y el beneficio industrial (6%), quedando el desglose de la siguiente manera:

Costes salariales	865.486,50 €
Costes directos	272.724,88 €
Costes generales (17%)	193.495,94 €
Beneficio industrial (6%)	68.292,68 €
Total sin IVA	1.400.000,00 €
IVA (21%)	294.000,00 €
Total con IVA	1.694.000,00 €

En concepto de costes directos, se han tenido en cuenta los gastos en los que incurrirá el contratista para proporcionar al personal adscrito a la ejecución del servicio las diferentes licencias necesarias para una correcta ejecución del mismo, así como posibles gastos de desplazamiento, formación al personal y gastos relacionados con la herramienta de gestión de incidencias.

Presupuesto base de licitación y valor estimado

El presupuesto base de licitación se fija en la cantidad de **1.400.000,00 €** (un millón cuatrocientos mil euros), sin IVA incluido. El importe con IVA, asciende a la cantidad de **1.694.000,00 €** (un millón seiscientos noventa y cuatro mil euros).

Presupuesto de licitación sin IVA.	IVA 21 %	Presupuesto licitación con IVA incluido
1.400.000,00 €	294.000,00 €	1.694.000,00 €

El valor estimado del contrato, calculado conforme a lo previsto en el artículo 101 de LCSP, es:



1. Presupuesto Base de licitación sin IVA	1.400.000,00 €
2. Cualquier forma de opción eventual	0,00 €
3. Eventuales prórrogas del contrato	1.400.000,00 €
4. Incremento máximo de las modificaciones	0,00 €
Total, importe del valor estimado (1+2+3+4) =	2.800.000,00 €

Aplicación presupuestaria: 19.01.281M.227.06

Revisión de precios

No procede la revisión de los precios.

4. PROCEDIMIENTO

El presente contrato Sí se encuentra sujeto a regulación armonizada, conforme a lo dispuesto en los artículos 19 y 22 de la LCSP.

El servicio se llevará a cabo mediante procedimiento abierto, conforme a lo establecido en el art. 131 y 156 a 158 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP), por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE, y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 y tramitación ordinaria.

Plazo de ejecución

El plazo de ejecución del contrato será **24 meses del 01/04/2025 al 31/03/2027**

Posibilidad de prórroga: **24 meses**

CPA y CPV

- CPA: 82.20.10 Servicios de Centros de Llamadas.
- CPV: 79512000-6 Centro de Llamadas.

5. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Para la mejor relación calidad-precio las ofertas se evaluarán con arreglo a criterios económicos y cualitativos, según el siguiente detalle:

Árbol de valoración

Criterios de valoración	Puntuaciones
1. Criterios valorables mediante juicio de valor	
1.1. Memoria técnica para la ejecución del proyecto	48 puntos
2. Criterios valorables mediante fórmula	
2.1 Precio	50 puntos
2.2. Plazo de entrada en operación del CAU	1 punto
2.3. Mejora en la tasa de pérdida de llamadas mensuales	1 punto



Descripción de los criterios de valoración:

5.1. CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR (MAXIMO 48 PUNTOS)

Valoración global de la oferta

Memoria técnica para la ejecución del proyecto (máximo 48 puntos)

Dentro de este apartado se valorarán los siguientes ítems, de manera que se asegure la ejecución del proyecto:

- Calendario de realización de las distintas actividades y tareas del plan de proyecto junto con un Calendario de reuniones de seguimiento del cumplimiento de los objetivos detallados en la planificación: se valorará su coherencia y adecuación con el resto de la propuesta y con los requisitos descritos en el pliego.
- Metodología propuesta: se valorarán los procedimientos descritos para dar cumplimiento a las diferentes exigencias descritas en el pliego.
- Medios técnicos y materiales: se valorarán las características de la oficina en la que se halle el CAU de nivel 1 y de las centralitas en que se apoyará su servicio técnico, los equipos informáticos y de comunicaciones para todo el personal, así como la configuración de la herramienta de gestión.
- Plan de contingencias: se deberá incluir una propuesta para situaciones de contingencia. Se valorará el nivel de adecuación que la estructura, el procedimiento y sistemas descritos presenten respecto al entorno actual de MITEs y las exigencias descritas en el pliego.
- Coherencia de la solución propuesta en su conjunto. Se valorará que el sistema que se propone sea coherente con las exigencias del pliego y con la situación actual de las tecnologías (gestión de centros de soporte a usuarios).

Se valorará según la siguiente tabla:

<u>Método de valoración (se asignarán números enteros):</u>	
Solución superficial - La definición del calendario, metodología, asignación de recursos y coherencia con la solución propuesta, así como el plan de contingencias se tratan de una manera genérica, presentan un grado muy bajo de adecuación a los requisitos del pliego, sin que se pueda concluir un nivel adecuado de ejecución del servicio.	De 0 a 12 puntos
Solución estándar - La definición del calendario, metodología, asignación de recursos y coherencia con la solución propuesta, así como el plan de contingencias se tratan de una manera suficiente, pudiéndose concluir que se trata de una solución estándar de la empresa no particularizada al servicio objeto del contrato y se aseguran unos mínimos en la ejecución del servicio.	De 13 a 24 puntos
Solución particularizada - La definición del calendario, metodología, asignación de recursos y coherencia con la solución propuesta, así como el plan de contingencias se tratan de una manera particularizada, pudiéndose concluir que se trata de una solución adaptada al servicio objeto del contrato y se aseguran buen nivel de calidad en la ejecución del servicio.	De 25 a 36 puntos
Solución excelente - La definición del calendario, metodología, asignación de recursos y coherencia con la solución propuesta, así como el plan de contingencias se tratan de una manera particularizada, totalmente adaptada a las exigencias del pliego, aportando elementos de valor adicionales y soluciones que se ajustan perfectamente a lo exigido, pudiéndose concluir que se asegura un nivel muy alto de calidad en la ejecución del servicio.	De 37 a 48 puntos



5.2. CRITERIOS VALORABLES CON APLICACIÓN DE FÓRMULA (MAXIMO 52 PUNTOS)

5.2.1. Precio (máximo 50 puntos)

Se valorará, aplicando la siguiente fórmula:

$$P=50*(PBL-OI/PBL-Om)$$

Donde:

- P=Puntuación que obtiene el licitador que se está valorando
- PBL= Presupuesto base de licitación
- OI= Oferta del licitador que se está valorando
- Om=Precio más bajo ofertado

5.2.2. Plazo de entrada en operación del CAU (máximo 1 punto)

Se valorará el tiempo de entrada en operación del Centro de Soporte a Usuarios (CAU) de todos los niveles de servicio en servicio regular que deberá ser menor que el previsto en el pliego (1 mes) para que pueda ser valorado.

Unidad de medida: n^o días

Sentido: Minimizador

Las empresas deberán incluir en su oferta el tiempo de entrada en operación de todos los niveles, expresando dicho plazo en días. Se asignará la puntuación de la siguiente manera:

- 0-7 días: 1 punto
- 8-14 días: 0,5 puntos
- 15-20 días: 0,25 puntos
- 21-30 días: 0 puntos

5.2.3. Mejora en la tasa de pérdida de llamadas mensuales (máximo 1 punto)

Se valorará la rebaja que suponga el porcentaje de tasa de pérdida de llamadas ofertado por cada empresa de acuerdo con su metodología de trabajo, respecto a las métricas fijadas como máximas en las prescripciones técnicas, eso es 2%.

- Sentido: Minimizador

NOTA: La empresa que oferte 2% se valorará con 0 (cero) puntos, ya que no supone mejora respecto a lo establecido en el pliego. Asimismo, las empresas que oferten 0% recibirán 0 puntos, ya que no se considera un dato real ni viable. La valoración se realizará de la siguiente manera: la empresa que oferte el menor porcentaje de pérdida de llamadas mensuales recibirá el máximo de puntuación (1 punto), mientras que para la valoración de las demás empresas los puntos se asignarán de manera proporcional según la regla de tres.



Desproporcionada: El carácter desproporcionado o anormal de las ofertas se apreciará conforme a lo establecido, con carácter general, por la Junta de Contratación del Departamento.

6. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

El contenido de la oferta técnica no deberá superar las 50 páginas (25 hojas a doble cara), en tipo de letra de 12 puntos. En el caso de que se supere el número máximo de páginas, la valoración se realizará hasta el máximo indicado, en aras de respetar el principio de igualdad y no discriminación de los licitadores.

En el supuesto de que en la oferta técnica de la entidad licitante se aprecie la falta de la documentación necesaria para la evaluación de uno o más apartados indicados, se valorará con cero puntos el apartado o apartados afectados por dicha falta.

La oferta evaluable mediante criterios de juicio de valor no podrá contener información ni dato alguno relacionado con los criterios de valoración mediante fórmula, advirtiéndose de que, en otro caso, la oferta podrá ser excluida.

7. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

El presente contrato requiere tratamiento de datos personales. El contratista, una vez adjudicado el contrato, tendrá la consideración de encargado del tratamiento de los datos personales a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio, quedando obligados, responsable y encargado, al cumplimiento de lo dispuesto en la normativa de protección de datos personales.

- Tratamientos: Prestación del servicio de CAU
- Finalidad: Resolución de peticiones e incidencias
- Categorías de interesados: Empleados públicos del MITES y sus organismos públicos, así como personal externo que presta servicios en el MITES
- Categorías de datos personales: DNI, nombre y apellidos, puesto que ocupan.

En todo caso, el adjudicatario deberá respetar la normativa vigente en materia de protección de datos quedando obligado a lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de esos datos.

8. REQUISITOS PREVIOS EXIGIBLES A LOS LICITADORES

La solvencia económica, financiera y técnica o profesional deberá acreditarse según los artículos 87 y 90 de la Ley de Contratos del Sector Público.

Solvencia técnica específica: La empresa adjudicataria deberá estar en posesión de las certificaciones ISO 9000 e ISO20000 para Contact Center o equivalente. Dichas certificaciones deberán estar en vigor en la fecha fin del plazo de presentación de ofertas y se deberá garantizar su permanencia para toda la duración del contrato y, en su caso, de sus prórrogas.



En aquellos casos en que los licitadores presenten clasificación en sustitución de la solvencia serán las siguientes:

Grupo: V Subgrupo: 5 Categoría: 4

Grupo V) Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Subgrupo 5. Servicios de explotación y control de sistemas informáticos e infraestructuras telemáticas.

9. REQUISITOS DEL ADJUDICATARIO PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

- **Subcontratación:** La subcontratación deberá ajustarse, en todo caso, a lo previsto en los artículos 215 y 216 de la LCSP.
- **Pago:** El pago se realizará por periodos trimestrales vencidos, previa conformidad del titular de la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- **Garantía:** Dado el carácter el contrato no procede periodo de garantía.

10. RESPONSABLE DEL CONTRATO ENCARGADO DE SU CONTROL E INSPECCIÓN

De conformidad con el artículo 62 LCSP, la unidad encargada del seguimiento y ejecución ordinaria del contrato es la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y el responsable del contrato al que corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dentro del ámbito de facultades que aquellos le atribuyan será el titular de la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

11. PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Se adjunta el PPT a esta memoria. El pliego contendrá las prescripciones técnicas que hayan de regir la realización de la prestación objeto de contratación y la definición de sus calidades, de conformidad con lo establecido en los artículos 125 y 126 de la LCSP.

EL SUBDIRECTOR GENERAL DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Pedro Hernández Valverde