

## V. Anuncios

### A. Contratación del Sector Público

#### MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

**28791** *Anuncio de licitación de: Junta de Contratación del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. Objeto: Servicio de gestión de un Centro de Atención a Usuarios de aplicaciones externas gestionadas por la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones con destino al Departamento. Expediente: 201910000503-201970000073-201930000005.*

1. Poder adjudicador:

- 1.1) Nombre: Junta de Contratación del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.
- 1.2) Número de identificación fiscal: S2819001E.
- 1.3) Dirección: Paseo de la Castellana, 63.
- 1.4) Localidad: Madrid.
- 1.5) Provincia: Madrid.
- 1.6) Código postal: 28071.
- 1.7) País: España.
- 1.8) Código NUTS: ES300.
- 1.9) Teléfono: 913630966.
- 1.10) Fax: 913631110.
- 1.11) Correo electrónico: secretaria.junta@mitramiss.es
- 1.12) Dirección principal: <http://www.empleo.gob.es>
- 1.13) Dirección del perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=Zb2rn87EBZ8QK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

2. Acceso a los pliegos de contratación: Acceso libre, directo, completo y gratuito a los pliegos de la contratación, en [https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle\\_licitacion&idEvl=EqAhR%2BJu%2FNd7h85%2Fpmmsf w%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=EqAhR%2BJu%2FNd7h85%2Fpmmsf w%3D%3D)

3. Tipo de poder adjudicador y principal actividad ejercida:

- 3.1) Tipo: Administración General del Estado.
- 3.2) Actividad principal ejercida: Servicios de Carácter General.

5. Códigos CPV: 79512000 (Centro de llamadas).

6. Lugar principal de prestación de los servicios: ES300.

7. Descripción de la licitación: Servicio de gestión de un Centro de Atención a Usuarios de aplicaciones externas gestionadas por la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones con destino al Departamento.

8. Valor estimado: 1.027.257,96 euros.

9. Información sobre las variantes: No se aceptarán variantes.

10. Duración del contrato, acuerdo marco o sistema dinámico de adquisición: 12 meses.

11. Condiciones de participación:

- 11.3) Situación personal: Capacidad de obrar.
- 11.4) Situación económica y financiera: Cifra anual de negocio (cifra anual de negocio).
- 11.5) Situación técnica y profesional: Trabajos realizados (trabajos realizados del mismo tipo en los últimos 3 años).
- 12. Tipo de procedimiento: Abierto.
- 18. Criterios de adjudicación:
  - 18.1) Certificaciones adicionales a las requeridas para la prestación de servicios de contact-center (Ponderación: 2%).
  - 18.2) Disponibilidad de líneas 900 (Ponderación: 9%).
  - 18.3) Mejora en la tasa de pérdida de llamadas (Ponderación: 2%).
  - 18.4) Mejoras adicionales relacionadas con el servicio que se aportaría sin coste (Ponderación: 5%).
  - 18.5) Oferta económica (Ponderación: 60%).
  - 18.6) Plazo de entrada en operación del CAU (Ponderación: 2%).
  - 18.7) Herramienta de gestión de incidencias (Ponderación: 10%).
  - 18.8) Memoria técnica para la ejecución del proyecto (Ponderación: 10%).
- 19. Plazo para la recepción de ofertas o solicitudes de participación: Hasta las 17:00 horas del 22 de julio de 2019.
- 20. Lugar de envío de las ofertas o de las solicitudes de participación:
  - 20.1) Dirección: Junta de Contratación del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. Paseo de la Castellana, 63. 28071 Madrid, España.
- 21. Apertura de ofertas:
  - 21.2) Fecha, hora y lugar de apertura de las plicas:
    - 21.2.1) Apertura sobre administrativa: 24 de julio de 2019 a las 10:30. Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. Paseo de la Castellana, 63 Sala de Juntas 4ª planta - 28071 Madrid, España.
    - 21.2.2) Apertura sobre oferta económica: 4 de septiembre de 2019 a las 11:00. Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. Paseo de la Castellana, 63 Sala de Juntas 4ª planta - 28071 Madrid, España.
    - 21.2.3) Apertura sobre oferta técnica: 31 de julio de 2019 a las 11:00. Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. Paseo de la Castellana, 63 Sala de Juntas 4ª planta - 28071 Madrid, España.
  - 21.3) Personas autorizadas a asistir a dicha apertura:
    - 21.3.1) Apertura sobre administrativa: Privado.
    - 21.3.2) Apertura sobre oferta económica: Público.
    - 21.3.3) Apertura sobre oferta técnica: Público.
- 22. Lengua o lenguas en las que deberán redactarse las ofertas o las solicitudes de participación: Español.
- 23. Información sobre flujos de trabajo electrónicos:
  - 23.1) Se aceptará la presentación electrónica de ofertas o de solicitudes de participación.
  - 23.3) Se aceptará facturación electrónica.

24. Información sobre fondos de la Unión Europea: Proyecto o programa financiado por fondos de la Unión Europea. Programas de financiación: Podrá ser cofinanciado por FSE (2014ES05SFTA001) y FEAD (2014ES05FMOP001).

25. Procedimientos de recurso:

25.1) Órgano competente para los procedimientos de recurso:

25.1.1) Nombre: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales.

25.1.2) Dirección: Avenida del General Perón, 38.

25.1.3) Localidad: Madrid.

25.1.5) Código postal: 28020.

25.1.6) País: España.

26. Publicación anterior referente al presente procedimiento: ID: 2019-639828. Envío de Anuncio de Licitación al DOUE (20 de junio de 2019).

28. Fecha de envío del anuncio: 20 de junio de 2019.

Madrid, 20 de junio de 2019.- Subdirectora General de Administración Financiera, Cristina López Heras.

ID: A190037731-1