

## V. Anuncios

### A. Contratación del Sector Público

#### MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

**814** *Anuncio de licitación de: Secretaría General de Administración Digital. Objeto: Suministro de una solución de Contact Center para el servicio 060 de la Administración General del Estado (4139). Expediente: 2021PA004139.*

1. Poder adjudicador:

- 1.1) Nombre: Secretaría General de Administración Digital.
- 1.2) Número de identificación fiscal: S2800568D.
- 1.3) Dirección: Manuel Cortina 2.
- 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: 912733278.
- 1.11) Correo electrónico: [sgitic.contratacion@correo.gob.es](mailto:sgitic.contratacion@correo.gob.es)
- 1.13) Dirección del perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=qS8smPhaHxUQK2TEfXGy%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=sezlqVVUVa57h85%2Fpmmsfw%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=sezlqVVUVa57h85%2Fpmmsfw%3D%3D)

3. Tipo de poder adjudicador y principal actividad ejercida:

- 3.1) Tipo: Administración General del Estado.
- 3.2) Actividad principal ejercida: Economía y Hacienda.

5. Códigos CPV: 72268000 (Servicios de suministro de «software»).

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

7. Descripción de la licitación: Suministro de una solución de Contact Center para el servicio 060 de la Administración General del Estado (4139).

8. Valor estimado: 4.150.457,48 euros.

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

10. Duración del contrato, acuerdo marco o sistema dinámico de adquisición: 45 días.

11. Condiciones de participación:

11.3) Situación personal:

- 11.3.1) Capacidad de obrar.
- 11.3.2) Preferencia para empresas con trabajadores con discapacidad.
- 11.3.3) No prohibición para contratar.
- 11.3.4) Cumplimiento con las obligaciones con la Seguridad Social.

- 11.3.5) Cumplimiento con las obligaciones tributarias.
- 11.3.6) Para las empresas extranjeras, declaración de sometimiento a la legislación española..
- 11.4) Situación económica y financiera: Cifra anual de negocio (las empresas licitadoras deberán disponer de un volumen anual de negocios que, referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos, deberá ser al menos un 75% del valor estimado del contrato, es decir 3.112.843,11€). Nivel o niveles mínimos que pueden exigirse: 3112843.
- 11.5) Situación técnica y profesional: Trabajos realizados (las empresas licitadoras deberán acreditar una relación de los principales suministros realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en el curso de los tres últimos años, cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior al 70 %, del importe anualizado del valor estimado del contrato, es decir 2.905.320,24€). Nivel o niveles mínimos que pueden exigirse: 2905320.
12. Tipo de procedimiento: Abierto acelerado (se declara urgente en aplicación del artículo 50 del Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, por las siguientes razones. El arranque de la prestación del servicio en la nueva modalidad está en principio previsto para el 2 de marzo de 2022, y para que el mismo sea posible, la nueva solución de Contact Center debería estar no solamente suministrada, sino además instalada, configurada y plenamente operativa en dicha fecha. Para hacerlo posible, es preciso declarar Urgente la tramitación del presente expediente para el SUMINISTRO DE UNA SOLUCIÓN DE CONTACT CENTER PARA EL SERVICIO 060 DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO.).
17. Condiciones de ejecución del contrato: Consideraciones de tipo ambiental (el presente contrato persigue la mejora de los valores medioambientales. Para su cumplimiento, todas las gestiones técnico administrativas que se requieran con la empresa, se realizarán mediante comunicaciones telemáticas sin uso ni envíos de papel).
18. Criterios de adjudicación:
- 18.1) 1.2.1.- Aumento licencias de Contact Center (Ponderación: 15%).
- 18.2) 1.2.2.- Aumento licencias de puerto IVR (Ponderación: 5%).
- 18.3) 1.Precio (Ponderación: 80%).
19. Plazo para la recepción de ofertas o solicitudes de participación: Hasta las 10:00 horas del 10 de enero de 2022.
20. Lugar de envío de las ofertas o de las solicitudes de participación:
- 20.1) Dirección: Secretaría General de Administración Digital. Manuel Cortina 2. 28071 Madrid, España.
21. Apertura de ofertas:
- 21.2) Fecha, hora y lugar de apertura de las plicas:
- 21.2.1) Apertura sobre oferta económica: 10 de enero de 2022 a las 10:30. SGAD. Manuel Cortina 2 - 28010 Madrid, España.
- 21.3) Personas autorizadas a asistir a dicha apertura:

- 21.3.1) Apertura sobre oferta económica: Privado.
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: C11.I01.P01.
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 General Perón, 38- Planta 8.
- 25.1.3) Localidad: Madrid.
- 25.1.5) Código postal: 28020.
- 25.1.6) País: España.
26. Publicación anterior referente al presente procedimiento: ID: 2021-095688. Envío de Anuncio de Licitación al DOUE (22 de diciembre de 2021).
28. Fecha de envío del anuncio: 22 de diciembre de 2021.

Madrid, 22 de diciembre de 2021.- Secretario General de Administración Digital, Juan Jesús Torres Carbonell.

ID: A220000363-1