



Anuncio de licitación

Número de Expediente **55/pa/ser/23**

Publicado en la Plataforma de Contratación del Sector Público el 20-07-2023 a las 12:40 horas.



Servicios de atención telefónica y multicanal para Suma. Gestión Tributaria

Contrato Sujeto a regulación armonizada Si

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

→ Valor estimado del contrato 4.400.000 EUR.

→ Tipo de Contrato Servicios

→ Importe 2.420.000 EUR.

→ Subtipo Otros servicios

→ Importe (sin impuestos) 2.000.000 EUR.

→ Contrato Mixto No

→ Plazo de Ejecución

→ 24 Mes(es)

→ Clasificación CPV

→ 79510000 - Servicios de contestación de llamadas telefónicas.

→ 79342320 - Servicios de atención al cliente.

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 Se establecen unos mínimos de: 660.000 llamadas anuales y 60.000 horas de agente para atenderlas

→ Detalle de la Licitación:

https://contrataciondeestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=tijjfy%2BPqJR6nTs9LZ9RhQ%3D%3D

Entidad Adjudicadora

→ **Presidencia de Suma Gestión Tributaria. Diputación de Alicante**

→ Tipo de Administración Autoridad local

→ Actividad Principal 4 - Asuntos económicos

→ Tipo de Entidad Adjudicadora Órgano de Contratación

→ Sitio Web <http://www.suma.es>

→ Perfil del Contratante

<https://contrataciondeestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=KCPcJgGXydUQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

Dirección Postal

→ Avda. Rambla Méndez Núñez esq. Plaza de San

Cristóbal, 1

→ (03002) Alicante España

→ ES521

Contacto

→ Teléfono 965148526

→ Fax 965148520

→ Correo Electrónico contratacion.pliegos@suma.es

Proveedor de Pliegos

→ Presidencia de Suma Gestión Tributaria. Diputación de Alicante

Dirección Postal

→ Avda. Rambla Méndez Núñez esq. Plaza de San Cristóbal, 1
→ (03002) Alicante España

Recepción de Ofertas

→ Presidencia de Suma Gestión Tributaria. Diputación de Alicante

Dirección Postal

→ Avda. Rambla Méndez Núñez esq. Plaza de San Cristóbal, 1
→ (03002) Alicante España

Plazo de Presentación de Oferta

→ Hasta el 04/09/2023 a las 14:00

→ Observaciones: FORMA DE PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA: los licitadores deberán preparar y presentar obligatoriamente sus ofertas de forma telemática a través de esta Plataforma, de acuerdo en lo previsto en la guía de los servicios de licitación electrónica para empresas que podrán encontrar en el siguiente enlace:
<https://contrataciondelestado.es/wps/portal/guiasAyuda>.

Apertura de Ofertas Económicas y Documentación

Apertura de Ofertas Económicas

Apertura documentación administrativa

→ Apertura sobre oferta económica
→ El día 05/09/2023 a las 09:00 horas
→ Apertura y calificación de documentación administrativa.

Proveedor de Información adicional

→ Presidencia de Suma Gestión Tributaria. Diputación de Alicante

Dirección Postal

→ Avda. Rambla Méndez Núñez esq. Plaza de San Cristóbal, 1
→ (03002) Alicante España

Lugar

→ Oficina Central de Suma. Gestión Tributaria

Dirección Postal

→ Av. Rambla Méndez Núñez esq. Plaza San Cristóbal, 1
→ (03002) Alicante España

Tipo de Acto : Privado

Subasta electrónica

→ Se adjudicará mediante subasta electrónica: No

Información del Anuncio de Licitación en Diarios

Publicación en el DOUE

→ Fecha de envío 18/07/2023

Objeto del Contrato: Servicios de atención telefónica y multicanal para Suma. Gestión Tributaria

...> Descripción del procedimiento

Servicios cuya necesidad es atender al contribuyente por canales no presenciales (teléfono, chat, Suma responde, redes sociales, puntos de autoservicio,...). El servicio que se licita alcanza básicamente a la gestión de las personas y a la utilización óptima de la infraestructura que facilita Suma.

...> Valor estimado del contrato 4.400.000 EUR.

...> Presupuesto base de licitación

...> Importe 2.420.000 EUR.

...> Importe (sin impuestos) 2.000.000 EUR.

...> Clasificación CPV

...> 79510000 - Servicios de contestación de llamadas telefónicas.

...> 79342320 - Servicios de atención al cliente.

...> Plazo de Ejecución

...> 24 Mes(es)

...> Lugar de ejecución

...> Subentidad Nacional Alicante/Alacant

...> Código de Subentidad Territorial ES521

Dirección Postal

...> España

Opciones y prórrogas

...> Plazo

...> Descripción: Posibilidad de prórroga por 24 meses más.

...> Número máximo de prórrogas: 1

Condiciones de ejecución del contrato

...> Se utilizará pedido electrónico : No

...> Se aceptará factura electrónica : Sí

...> Se utilizará el pago electrónico : Sí

...> Condiciones especiales de ejecución de Contrato

...> Sometimiento del contratista a la normativa de protección de datos - El contratista está obligado a someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos

...> Consideraciones de tipo social - Se garantizará para aquellas personas asignadas al proyecto, la seguridad y la protección de la salud en el lugar del trabajo y el cumplimiento de los convenios colectivos sectoriales y territoriales aplicables en materia salarial.

Contratación estratégica

Contratación social

...> Condiciones de trabajo justas

Condiciones de Licitación

...> Se utilizará el pago electrónico

...> No aplica la Directiva de Vehículos Limpios

Garantía Requerida Definitiva

...>

Porcentaje 5 %

Requisitos de participación de los licitadores

Condiciones de admisión

- Capacidad de obrar
- No prohibición para contratar
- No estar incurso en incompatibilidades
- Cumplimiento con las obligaciones con la Seguridad Social
- Cumplimiento con las obligaciones tributarias
- Para las empresas extranjeras, declaración de sometimiento a la legislación española. - Declaración responsable complementaria

Motivos de exclusión

- Incumplimiento de obligaciones en materia de legislación laboral - El impago, durante la ejecución del contrato, de los salarios por parte del contratista a los trabajadores que estuvieran participando en la misma, o el incumplimiento de las condiciones establecidas en los Convenios colectivos en vigor para estos trabajadores también durante la ejecución del contrato.

Criterio de Solvencia Técnica-Profesional

- Trabajos realizados - experiencia en servicios del mismo tipo o naturaleza que corresponda al objeto del contrato, efectuados en los últimos tres años, exigiéndose al menos que uno de los servicios acreditados sea en atención telefónica en materia tributaria y que el importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior al 70% de la anualidad media del contrato. (770.000€)

Criterio de Solvencia Económica-Financiera

- Cifra anual de negocio - volumen anual de negocio que referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos disponibles concluidos, deberá ser al menos 1,5 veces la anualidad media del contrato (1.650.000€)

Preparación de oferta

- Sobre Sobre 1
- Tipo de Oferta Documentación administrativa
- Descripción -Declaración Responsable ajustada al formulario del Documento Europeo Único de Contratación (DEUC)
-Declaración complementaria -Compromiso de Adscripción de Medios Según cláusula 13.3.2 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Preparación de oferta

- Sobre Sobre 2
- Tipo de Oferta Oferta técnica o evaluable mediante juicio de valor
- Descripción Documentación relativa a los aspectos de la oferta contractual cuya valoración se debe efectuar mediante la aplicación de los criterios de adjudicación enumerados en el apartado A 'Criterios evaluables mediante juicio de valor' a se refiere el ANEXO I. Según cláusula 13.3.2 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Preparación de oferta

- Sobre Sobre 3
- Tipo de Oferta Oferta económica o evaluable mediante fórmulas
- Descripción Se incluye: -La Oferta Económica conforme al Modelo del Anexo III del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. -El resto de criterios a valorar de forma automática mediante el Modelo del Anexo III

Condiciones de adjudicación

Criterios de Adjudicación

Criterios evaluables mediante aplicación de fórmulas

- Mejora del Acuerdo de Nivel de Servicio respecto a las llamadas atendidas resueltas en Primer Nivel de Atención
 - Subtipo Criterio : Otros
 - Ponderación : 10
- Mejora del Acuerdo de Nivel de Servicio respecto a las llamadas presentadas atendidas por Operador
 - Subtipo Criterio : Otros
 - Ponderación : 10
- Oferta Económica
 - Subtipo Criterio : Precio
 - Ponderación : 40

Criterios evaluables mediante un juicio de valor

- Mejoras
 - Subtipo Criterio : Otros
 - Ponderación : 5
- Memoria de Gestión de Personal
 - Subtipo Criterio : Otros
 - Ponderación : 18
- Plan de Proyecto
 - Subtipo Criterio : Otros
 - Ponderación : 17

Presentación de recursos

Presentación de recursos

- **Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales**
- Sitio Web <https://sedeminhap.gob.es/es-ES/Sedes/TACRC/paginas/default.aspx>

Dirección Postal

- Av. General Perón, 38, plta. 8
- (28020) Madrid 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