

Referencia: MAC/DDV/CFF/AG

Datos

Asunto: Aprobación de pliegos – Autorización de anuncios.

A: Consejero Delegado

De: Subdirector de Contratación

Información

1. Resumen ejecutivo del procedimiento nº 218/2020 de “Servicios de externalización tecnológica integral de Centro de Contacto”

- **Valor Estimado del contrato:** 1.438.818,30 Euros, IVA excluido. En base al estudio de mercado elaborado por la Subdirección de Estudios y Programas, y teniendo en cuenta los precios trasladados a esta empresa pública en la consulta, se considera precio adecuado a mercado para fijar el presupuesto máximo de licitación el promedio de los precios obtenidos en la consulta. Dicha cantidad se ha incrementado en un 5% debido a la previsión de una mayor actividad del Centro de Contacto.
- **Razón de la (no) división en lotes:** Canal de Isabel II, S.A. no ha dividido el objeto del contrato en lotes debido a que la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultaría la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico, con motivo de la dificultad de la puesta en marcha y desarrollo (software, infraestructuras, comunicaciones y mantenimiento) del Centro de Contacto.
- **Razón del plazo de duración establecido:** Se ha optado por un contrato de tres años con una prórroga de 2 años porque el Centro de Contacto, que ahora es objeto del presente contrato, en el futuro podrá llegar a integrarse en el nuevo sistema comercial YARA de Canal de Isabel II, S.A. La complejidad de la puesta en marcha y desarrollo de dicho sistema hace necesario contar con la posibilidad de prorrogar el presente contrato el tiempo suficiente para que dicha integración se realice con el nuevo sistema ya maduro.
- **Razón de los criterios de valoración establecidos:** 70% valoración económica y 30% valoración técnica. El criterio susceptible de valoración técnica será el incremento de penalización por indisponibilidad del Centro de Contacto, ofertado por el licitador, para asegurar que los licitadores opten por soluciones robustas y fiables que aseguren la mayor disponibilidad de la plataforma.
- **Tipo de procedimiento:** abierto con pluralidad de criterios.

2. Aprobación del INI y pliegos del procedimiento.

En relación con el procedimiento de licitación para la adjudicación del Contrato de **“SERVICIOS DE EXTERNALIZACIÓN TECNOLÓGICA INTEGRAL DE CENTRO DE CONTACTO”** se acompañan para su firma, si se estima conveniente, los siguientes documentos:

- 1) Informe de Necesidad e Idoneidad del contrato.
- 2) Pliego de Prescripciones Técnicas
- 3) Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

Los principales aspectos contenidos en la convocatoria y en el Pliego son los siguientes:

- **Valor estimado:** 1.438.818,30 euros, IVA excluido.
- **El importe máximo de licitación asciende a 910.606,10 euros, IVA excluido.**
- **Plazos:** Tres (3) años, con posibilidad de dos (2) años adicionales de prórroga.
- **Procedimiento de contratación:** Procedimiento Abierto con adjudicación a la mejor oferta mediante la aplicación de los criterios objetivos de valoración establecidos en el apartado 8 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.
- **Servicio que promueve el contrato:** Área de Cobro.

El Subdirector de Contratación

Conforme:
Secretaría General Técnica

Conforme:
Consejero Delegado