

Ayuntamiento de Valladolid

Concejalía de Participación Ciudadana,
Juventud y Deportes



ASUNTO: Adjudicación contratación de
EXPEDIENTE: SE-PC 5/2015
ÓRGANO COMPETENTE: Junta de Gobierno

PROPUESTA DE ACUERDO

La funcionaria que suscribe, en relación con el expediente de referencia, propone que sea adoptado acuerdo/resolución del siguiente tenor literal:

“Visto el expediente **SE-PC 5/2015** relativo a la **contratación en procedimiento abierto del servicio de del servicio de atención telefónica 010, centralita y atención presencial del Excmo. Ayuntamiento de Valladolid** y atendido que:

1º.- Por Acuerdo de la Junta de Gobierno Local de fecha 25 de noviembre de 2015 fue aprobado el expediente de contratación y los pliegos de cláusulas administrativas y de prescripciones técnicas de la referida contratación, así como el gasto correspondiente:

- Para el periodo del año 2016 aprobar un gasto de 300.000,00 euros con cargo a la partida 03.923.1/227.99 del Presupuesto municipal del año 2016.
- Para el periodo del año 2017 aprobar un gasto de 300.000,00 euros con cargo a la partida 03.923.1/227.99 del Presupuesto municipal del año 2017.

2º.- Convocada la oportuna licitación y previos los trámites establecidos legalmente para el procedimiento abierto se presentaron las siguientes empresas:

- TELECYL, S.A (MADISON MK)
- FERROVIAL SERVICIOS S.A.
- OESIA NETWORKS S.L.
- ILUNION CONTACT CENTER S.A.U.
- SERVIFORM, S.A.
- NETBOSS COMUNICACIONES S.L.

3º.- Con fecha 29 de diciembre de 2015 se reunió la mesa de contratación y decidió posponer la sesión de apertura de sobres porque aún no habían tenido entrada en el registro municipal las ofertas de los licitadores.

4º.- Con fecha 7 de enero de 2016 se reunió la mesa de contratación a fin de proceder a la apertura de los sobres 1 y 2 relativos a la documentación general y criterios evaluables mediante juicio de valor, sujetándose posteriormente a estudio e informe técnico. En este acto la Mesa acordó tener por presentada en tiempo y forma la **DECLARACIÓN RESPONSABLE** de las citadas empresas. Seguidamente se procedió a la apertura del sobre 2 que contenía la documentación relativa a los criterios evaluables mediante juicios de valor, advirtiéndose que la empresa **NETBOSS COMUNICACIONES S.L.** no presentó la documentación técnica como exige el punto F



del cuadro de características particulares: Se presentaba sin encuadernar y no estaba completada con una copia en soporte CD, por lo que no pudo ser cotejada la versión en papel indebidamente presentada. La Mesa de contratación consideró que estas deficiencias sí suponían un modelo de presentación de la oferta sustancialmente diferente de lo establecido en el mencionado punto F del cuadro de características particulares; por lo cual la empresa NETBOSS COMUNICACIONES S.L. fue ser excluida del procedimiento de adjudicación.

5º.- Reunida la Mesa de contratación el día 21 de enero de 2016 se procedió a la lectura del informe de valoración de las ofertas con el siguiente resultado:

EMPRESA	H.2.1.1	H.2.1.2	TOTAL
TELECYL, S.A. (MADISON MK)	20	18	38
FERROVIAL SERVICIOS S.A.	0	15	15
OESIA NETWORKS S.L.	0	6	6
ILUNION CONTACT CENTER S.A.U.	10	12	22
SERVIFORM, S.A.	0	5	5

A continuación se procedió a la apertura del sobre nº 3 que contenía la documentación evaluable mediante la aplicación de fórmulas, resultando:

1.- Precio/hora teleoperador/a

EMPRESA	OFERTA ECONOMICA
TELECYL, S.A. (MADISON MK)	12,57 €
FERROVIAL SERVICIOS S.A.	13,09 €
OESIA NETWORKS S.L.	12,99 €
ILUNION CONTACT CENTER S.A.U.	12,83 €

2.- Precio/hora coordinador/a

EMPRESA	OFERTA ECONOMICA
TELECYL, S.A. (MADISON MK)	14,37 €
FERROVIAL SERVICIOS S.A.	14,35 €
OESIA NETWORKS S.L.	14,23 €
ILUNION CONTACT CENTER S.A.U.	15,38 €

La empresa SERVIFORM presentó una oferta económica de 243.446,84 €, y 51.123,83 € en concepto de IVA. La Mesa decidió excluir a esta empresa del proceso de adjudicación por incumplimiento de lo dispuesto en el punto B del Cuadro de Características del contrato, en cuanto que la licitación ha de versar



Ayuntamiento de Valladolid

Concejalía de Participación Ciudadana,
Juventud y Deportes

262

sobre precios unitarios que los licitadores deben indicar en sus ofertas, siendo los presupuestos máximos los indicados en el pliego.

6º.- La Mesa de contratación se reunió el día 27 de enero de 2016 y propuso la adjudicación del contrato a la empresa TELECYL, S.A. (MADISON MK) por considerarla la oferta más ventajosa, al haber obtenido la mayor puntuación, con un total de 96,96 puntos, que se desglosan en los siguientes apartados:



I.- Criterios evaluables mediante valoración matemática:

La suma total de las valoraciones obtenidas por TELECYL, S.A. (MADISON MK) en los distintos apartados evaluados de acuerdo al criterio establecido en el apartado H.1 del Cuadro de Características del P.C.A.P. es de 58,96 puntos:

H.-1.1.1.- Precio/hora teleoperador/a (hasta 46,80 puntos): 46,80 puntos

La oferta económica presentada por TELECYL, S.A. (MADISON MK) es de 12,57 € hora, IVA excluido y la baja de 1,43 €.

H.-1.1.2: Precio/hora coordinador/a (hasta 13,2 puntos): 12,16 puntos

La oferta económica presentada por TELECYL, S.A. (MADISON MK) es de 14,37 € hora, IVA excluido y la baja de 1,63 €.

La oferta presentada no se considera incurso en presunción de temeridad.

II.- Criterios evaluables mediante juicio de valor

H.-2.1. Memoria técnica de la ejecución del contrato (hasta 20 puntos): 20 puntos.

En relación al soporte telefónico y/o telemático en la utilización del Portal Web y la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Valladolid, la solución tecnológica contenida en la propuesta de TELECYL, S.A. (MADISON MK) permite la creación de un canal privado a través de los equipos informáticos entre el ciudadano y el operador para la resolución de la incidencia correspondiente. Ello posibilita una atención personalizada que se considera totalmente acorde para el servicio que se pretende prestar a los ciudadanos, superando la mera atención telefónica como instrumento de resolución de las consultas y las incidencias que se puedan producir.

La calificación que se otorga a la propuesta es "Muy Buena" con una puntuación de 20 puntos (100% del total).

H.-2.1.2: Plan social de ejecución del contrato (hasta 20 puntos): 18 puntos.

La oferta presentada por TELECYL, S.A. (MADISON MK) muestra los distintos programas específicos en materia de recursos humanos que la empresa lleva a cabo, con referencias expresas a la materia objeto de contrato. Se considera que dichos programas son los adecuados para una correcta ejecución en relación con la estabilidad en el empleo de los trabajadores del proyecto 010.

En relación con el acceso a la información de determinados colectivos de usuarios con dificultades especiales (personas con dificultad auditiva), la propuesta contempla la atención telefónica, se propone el uso de la herramienta TELESOR y se detalla su funcionamiento y sus ventajas. Se considera que en este apartado la



solución propuesta es muy adecuada, si bien hay que señalar, como aspecto negativo, que no existe una propuesta para la atención presencial.

La calificación que se otorga a la propuesta es "Buena" con una puntuación de 18 puntos (90% del total).

7º.- La suma de las valoraciones obtenidas por en los criterios de valoración matemática (H.1: 58,96 puntos) y en los criterios evaluables mediante juicios de valor (H-2: 38 puntos) es de resultando ser la oferta más ventajosa.

8º.- Por TELECYL, S.A. (MADISON MK) en calidad de licitador con la oferta económicamente más ventajosa y, dentro del plazo concedido, se ha presentado la documentación que se le había requerido, en función de lo establecido en el artículo 151 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre así como en la Cláusula 6.5.3 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

9º.- El órgano competente para la aprobación de la presente contratación es la Junta de Gobierno Local.

Por lo expuesto, **LA JUNTA DE GOBIERNO ACUERDA:**

PRIMERO.- Declarar válido el acto licitatorio.

SEGUNDO.- Adjudicar el **contrato del servicio de atención telefónica 010, centralita y atención presencial del Excmo. Ayuntamiento de Valladolid**, a la empresa **TELECYL, S.A. (MADISON MK)** con CIF: A 47310941 por el importe por teleoperador/a de 12,57 € más 2,64 € de IVA hora y por importe de supervisor/a de 14,37 € hora más 3,02 de IVA, por un periodo de un año; al ser la oferta más ventajosa por las razones expuestas en la parte expositiva de la presente resolución, y todo ello en las condiciones que figuran en su oferta y en los Pliegos de la contratación.

TERCERO.- Para hacer frente a los gastos del contrato:

-Para el periodo 2016, comprometer un gasto máximo de 300.000 euros con cargo a la aplicación presupuestaria 03.923.1/227.99 del Presupuesto municipal del año 2016.

- Para el periodo 2017, comprometer un gasto máximo de 300.000 euros con cargo a la aplicación presupuestaria 03.923.1/227.99 del Presupuesto municipal del año 2016.

CUARTO.- La eficacia de este acuerdo quedará condicionada a la existencia de crédito adecuado y suficiente por la cantidad indicada en el ejercicio futuro de 2017.

QUINTO.- Formalizar el correspondiente contrato en documento administrativo, ante fedatario público municipal, actuando como representante municipal el Excmo. Sr. Alcalde o el Sr. Concejal de Participación Ciudadana, Juventud y Deportes, asimismo, se requiere a la empresa adjudicataria que concurra a dicha formalización en la fecha que le sea señalada por el Ayuntamiento, dentro del plazo máximo de 15 días desde que el adjudicatario haya recibido la notificación del presente acuerdo de adjudicación. De no formalizarse el contrato por causas imputables al contratista se reclamarán al

contratista los daños y perjuicios correspondientes. En ningún caso podrá comenzarse la ejecución del contrato sin su previa formalización.

Valladolid, 5 de febrero de 2016

LA JEFA DE LA SECRETARÍA EJECUTIVA


Isabel Roldán Sánchez


Vº Bº:
El Concejal de Delegado de Participación Ciudadana,
Juventud y Deportes,

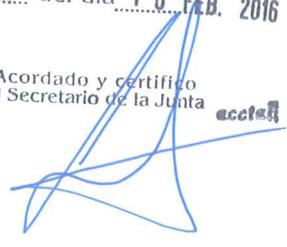


Alberto Bustos García

Ayuntamiento de Valladolid
JUNTA DE GOBIERNO

Aprobado en sesión **ordinaria** del día **10 FEB. 2016**

 Vº Bº y cúmplase
EL ALCALDE


 Acordado y certifico
El Secretario de la Junta
 **accta**