

El presente anuncio en el sitio web de TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:154821-2019:TEXT:ES:HTML>

**España-Santiago de Compostela: Servicios de programación de software y de consultoría
2019/S 066-154821**

Anuncio de licitación

Servicios

Legal Basis:

Directiva 2014/24/UE

Apartado I: Poder adjudicador

I.1) Nombre y direcciones

Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia — Xunta de Galicia
Q1500382E
Monte Gaiás, s/n, edificio CINC,
Santiago de Compostela
15781
España

Persona de contacto: Enviar las propuestas: Registro de la AMTEGA, o por correo en la forma indicada en el artículo 80 del Reglamento General de Contratación del Estado

Teléfono: +34 981545286

Correo electrónico: contratacionmit@xunta.es

Fax: +34 981545274

Código NUTS: ES11

Direcciones de internet:

Dirección principal: <http://www.contratosdegalicia.es/consultaOrganismo.jsp?N=215&PA=1&ID=700&lang=gl&OR=215>

Dirección del perfil de comprador: <https://www.contratosdegalicia.gal/resultadoAnuncios.jsp?N=171>

I.2) Información sobre contratación conjunta

I.3) Comunicación

Acceso libre, directo, completo y gratuito a los pliegos de la contratación, en: <https://www.contratosdegalicia.gal/licitacion?N=484156>

Puede obtenerse más información en la dirección mencionada arriba

Las ofertas o solicitudes de participación deben enviarse por vía electrónica a: www.conselleriadefacenda.es/silex

Las ofertas o solicitudes de participación deben enviarse a la dirección mencionada arriba

I.4) Tipo de poder adjudicador

Autoridad regional o local

I.5) Principal actividad

Servicios públicos generales

Apartado II: Objeto

II.1) Ámbito de la contratación

II.1.1) Denominación:

Servicio general de atención a las personas usuarias de los sistemas y medios TIC de la Xunta de Galicia (CAU central y oficina técnica del CAU) (expediente AMT-2019-0034)

Número de referencia: AMT-2019-0034

II.1.2) **Código CPV principal**

72200000

II.1.3) **Tipo de contrato**

Servicios

II.1.4) **Breve descripción:**

El objeto de esta contratación es la disponibilidad de un primer servicio general de atención directa a las personas usuarias de los sistemas y tecnologías de la información de la Xunta de Galicia en centros administrativos bajo la responsabilidad de la AMTEGA. El CAU debe proporcionar 1 único punto de interlocución, centralizando las consultas, incidencias y peticiones de servicio, desarrollando para ello las actividades base de gestión de las incidencias y de las peticiones, y complementándolas con otras actividades orientadas a la mejora continua del servicio. El expediente contempla además la contratación de la disponibilidad de un servicio de oficina técnica que coordine todas las actividades de atención a usuarios de la AMTEGA y que impulse y lidere proyectos técnicos y organizativos de mejora continua. Ambos servicios deberán en todo caso ofrecer a las personas usuarias una visión y función única de centro de atención a usuarios.

II.1.5) **Valor total estimado**

Valor IVA excluido: 3 257 280.00 EUR

II.1.6) **Información relativa a los lotes**

El contrato está dividido en lotes: sí

Pueden presentarse ofertas para todos los lotes

II.2) **Descripción**

II.2.1) **Denominación:**

CAU central

Lote nº: 1

II.2.2) **Código(s) CPV adicional(es)**

72200000

II.2.3) **Lugar de ejecución**

Código NUTS: ES11

II.2.4) **Descripción del contrato:**

CAU central.

II.2.5) **Criterios de adjudicación**

los criterios enumerados a continuación

Criterio de calidad - Nombre: 1.1) Propuesta de prestación del servicio / Ponderación: 25

Criterio de calidad - Nombre: 1.2) Equipo de trabajo / Ponderación: 20

Criterio de calidad - Nombre: 1.3) Servicios adicionales / Ponderación: 5

Criterio de calidad - Nombre: 1.4) Parámetros de servicio / Ponderación: 5

Precio - Ponderación: 45

II.2.6) **Valor estimado**

Valor IVA excluido: 2 410 560.00 EUR

II.2.7) **Duración del contrato, acuerdo marco o sistema dinámico de adquisición**

Duración en meses: 24

Este contrato podrá ser renovado: sí

Descripción de las renovaciones:

Antes de su finalización, este contrato se podrá prorrogar por mutuo acuerdo de las partes por un plazo igual o inferior al fijado originariamente.

II.2.10) Información sobre las variantes

Se aceptarán variantes: no

II.2.11) Información sobre las opciones

Opciones: sí

Descripción de las opciones:

De confirmarse un incremento de más de un 10 % del número medio de contactos gestionados, el contrato podrá ser ampliado según la siguiente fórmula:

Importe ampliación = coste agente x incremento contactos x 1500 / 9269

Teniendo en cuenta las siguientes variables:

— Importe ampliación es el importe mensual (sin IVA) de la ampliación del contrato, en EUR,

— Coste agente es el precio del perfil de agente de atención ofertado por el adjudicatario (sin IVA), en EUR/horas,

— Incremento contactos es el número del incremento en los contactos mensuales gestionados (media del trimestre) frente al factor fijo de número mensual de contactos.

Y considerando los siguientes valores para los factores fijos de referencia:

— 1500: número de horas mensuales de dedicación de referencia de perfil de agente de atención en el contrato, resultado de calcular las horas de trabajo mensuales de 1 agente (150 horas) por el número de agentes exigido en la adscripción inicial de medios (10),

— 9269: número medio mensual de contactos de referencia del contrato, descrito en el apartado «3.1.4.2 Entorno operativo aproximado» del Pliego de Prescripciones Técnicas.

El incremento de los contactos gestionados se obtendrá calculando el valor medio de los contactos gestionados en el último trimestre de servicio, y se comparará con el último valor de referencia establecido, fijado inicialmente para el contrato en los 9 269 contactos/mes. Esta opción de modificación no podrá ser considerada en ningún caso durante los 3 primeros meses del contrato.

II.2.12) Información sobre catálogos electrónicos

II.2.13) Información sobre fondos de la Unión Europea

El contrato se refiere a un proyecto o programa financiado con fondos de la Unión Europea: no

II.2.14) Información adicional

II.2) Descripción

II.2.1) Denominación:

Oficina técnica del CAU (OTC)

Lote nº: 2

II.2.2) Código(s) CPV adicional(es)

72200000

II.2.3) Lugar de ejecución

Código NUTS: ES11

II.2.4) Descripción del contrato:

Oficina técnica del CAU (OTC).

II.2.5) **Criterios de adjudicación**

los criterios enumerados a continuación

Criterio de calidad - Nombre: 1.1) Propuesta de prestación del servicio / Ponderación: 25

Criterio de calidad - Nombre: 1.2) Equipo de trabajo / Ponderación: 20

Criterio de calidad - Nombre: 1.3) Servicios adicionales / Ponderación: 5

Criterio de calidad - Nombre: 1.4) Parámetros de servicio / Ponderación: 5

Precio - Ponderación: 45

II.2.6) **Valor estimado**

II.2.7) **Duración del contrato, acuerdo marco o sistema dinámico de adquisición**

Duración en meses: 24

Este contrato podrá ser renovado: sí

Descripción de las renovaciones:

Antes de su finalización, este contrato se podrá prorrogar por mutuo acuerdo de las partes por un plazo igual o inferior al fijado originariamente.

II.2.10) **Información sobre las variantes**

Se aceptarán variantes: no

II.2.11) **Información sobre las opciones**

Opciones: sí

Descripción de las opciones:

— De confirmarse un incremento de más de un 20 % del número medio de contactos gestionados por el conjunto de los CAU de la AMTEGA a los que preste servicio la OTC, identificados en el apartado «3.2.4.1 Destinatarios del servicio» del Pliego de Prescripciones Técnicas, el contrato podrá ser ampliado en este lote 2,

— El importe de la modificación se determinará en base al incremento de perfiles requeridos para atender las causas de la modificación, teniendo en cuenta la estimación de tarifas por perfil que se indicarán en las ofertas técnicas,

— El incremento de los contactos gestionados se obtendrá calculando el valor medio de los contactos gestionados en el último trimestre de servicio por cada uno de los CAU considerados, y se comparará con los mismos valores medios calculados para los 6 meses anteriores. Esta opción de modificación no podrá ser considerada en ningún caso durante los 6 primeros meses del contrato.

II.2.12) **Información sobre catálogos electrónicos**

II.2.13) **Información sobre fondos de la Unión Europea**

El contrato se refiere a un proyecto o programa financiado con fondos de la Unión Europea: no

II.2.14) **Información adicional**

Apartado III: Información de carácter jurídico, económico, financiero y técnico

III.1) **Condiciones de participación**

III.1.1) **Habilitación para ejercer la actividad profesional, incluidos los requisitos relativos a la inscripción en un registro profesional o mercantil**

III.1.2) **Situación económica y financiera**

III.1.3) **Capacidad técnica y profesional**

III.1.5) **Información sobre contratos reservados**

III.2) **Condiciones relativas al contrato**

III.2.1) **Información sobre una profesión concreta**

III.2.2) **Condiciones de ejecución del contrato:**

III.2.3) **Información sobre el personal encargado de la ejecución del contrato**

Apartado IV: Procedimiento

IV.1) **Descripción**

IV.1.1) **Tipo de procedimiento**

Procedimiento abierto

IV.1.3) **Información sobre un acuerdo marco o un sistema dinámico de adquisición**

IV.1.4) **Información sobre la reducción del número de soluciones u ofertas durante la negociación o el diálogo**

IV.1.6) **Información sobre la subasta electrónica**

IV.1.8) **Información acerca del Acuerdo sobre Contratación Pública**

El contrato está cubierto por el Acuerdo sobre Contratación Pública: sí

IV.2) **Información administrativa**

IV.2.1) **Publicación anterior referente al presente procedimiento**

IV.2.2) **Plazo para la recepción de ofertas o solicitudes de participación**

Fecha: 03/05/2019

Hora local: 14:00

IV.2.3) **Fecha estimada de envío a los candidatos seleccionados de las invitaciones a licitar o a participar**

IV.2.4) **Lenguas en que pueden presentarse las ofertas o las solicitudes de participación:**

Español, Gallego

IV.2.6) **Plazo mínimo durante el cual el licitador estará obligado a mantener su oferta**

IV.2.7) **Condiciones para la apertura de las plicas**

Fecha: 09/05/2019

Hora local: 12:00

Apartado VI: Información complementaria

VI.1) **Información sobre la periodicidad**

Se trata de contratos periódicos: no

VI.2) **Información sobre flujos de trabajo electrónicos**

VI.3) **Información adicional:**

VI.4) **Procedimientos de recurso**

VI.4.1) **Órgano competente para los procedimientos de recurso**

AMTEGA

Monte Gaiás, s/n, edificio CINC, 2º andar

Santiago de Compostela

15781

España

Teléfono: +34 981545286

Correo electrónico: contratacionmit@xunta.es

Fax: +34 981545274

Dirección de internet: <http://amtega.xunta.es>

VI.4.2) **Órgano competente para los procedimientos de mediación**

Departamento de Contratación — AMTEGA

Monte Gaiás, s/n
Santiago de Compostela
15781
España
Teléfono: +34 981545286
Fax: +34 981545258
Dirección de internet: <http://amtega.xunta.gal>

VI.4.3) **Procedimiento de recurso**

VI.4.4) **Servicio del cual se puede obtener información sobre el procedimiento de recurso**

Departamento de contratación de la AMTEGA
Monte Gaiás, s/n, edificio CINC, 2º andar
Santiago de Compostela
15781
España
Teléfono: +34 981545286
Correo electrónico: contratacionmit@xunta.gal
Fax: +34 981545274
Dirección de internet: <http://amtega.xunta.gal>

VI.5) **Fecha de envío del presente anuncio:**
29/03/2019