

V. Anuncios

A. Contratación del Sector Público

MINISTERIO DE IGUALDAD

11785 *Anuncio de formalización de contratos de: Secretaría de Estado de Igualdad y Contra la Violencia de Género. Objeto: Servicio 016 de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género. Expediente: 202004PA0001.*

1. Poder adjudicador:

- 1.1) Nombre: Secretaría de Estado de Igualdad y Contra la Violencia de Género.
- 1.2) Número de identificación fiscal: S2801446B.
- 1.3) Dirección: C/ Alcalá, 37.
- 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: +34 915246811.
- 1.10) Fax: +34 913353186.
- 1.11) Correo electrónico: tecnicojuridico@igualdad.gob.es
- 1.13) Dirección del perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=LCw6Za2FPJ%2BiEJrVRqloyA%3D%3D>

2. Tipo de poder adjudicador y principal actividad ejercida:

- 2.1) Tipo: Administración General del Estado.
- 2.2) Actividad principal ejercida: Servicios de Carácter General.

4. Códigos CPV: 85300000 (Servicios de asistencia social y servicios conexos) y 79512000 (Centro de llamadas).

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

6. Descripción de la licitación: Servicio 016 de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género.

7. Tipo de procedimiento de adjudicación: Abierto acelerado (Necesidad urgente e inaplazable ante la necesidad de garantizar la continuidad del servicio sin interrupción.).

9. Criterios de adjudicación:

- 9.1) Acuerdo de Nivel de Servicio SLA en el canal telefónico (Ponderación: 7%).
- 9.2) Horario de atención telefónica en otros idiomas de lunes a viernes (Ponderación: 4%).
- 9.3) Horario de atención telefónica en otros idiomas en sábados, domingos y festivos (Ponderación: 4%).
- 9.4) Idiomas de atención a través de los canales de correo electrónico y chat online (Ponderación: 5%).
- 9.5) Número de personas psicólogas o personas trabajadoras sociales por turno de trabajo (Ponderación: 5%).
- 9.6) Propuesta económica (Ponderación: 49%).
- 9.7) Características de la base de datos para el seguimiento de las consultas

- respondidas por correo electrónico (Ponderación: 6%).
- 9.8) Características de la herramienta informática para la supervisión de respuestas por correo electrónico (Ponderación: 4%).
- 9.9) Características del sistema de análisis de satisfacción de los usuarios (Ponderación: 4%).
- 9.10) Características del sistema de tratamiento y resolución de quejas (Ponderación: 4%).
- 9.11) Soluciones tecnológicas para garantizar la accesibilidad para personas con discapacidad auditiva y/o del habla (Ponderación: 4%).
- 9.12) Soluciones tecnológicas para garantizar la accesibilidad para personas con discapacidad visual y baja visión (Ponderación: 4%).
10. Fecha de adjudicación: 28 de enero de 2021.
11. Ofertas recibidas:
- 11.1) Número de ofertas recibidas: 5.
- 11.2) Número de ofertas recibidas de PYMEs: 0.
- 11.5) Número de ofertas recibidas por vía electrónica: 5.
12. Adjudicatarios:
- 12.1) Nombre: Servicios de Teleasistencia S.A.
- 12.2) Número de identificación fiscal: A80495864.
- 12.3) Dirección: Plaza Manuel Gómez Moreno.
- 12.4) Localidad: Madrid.
- 12.7) País: España.
13. Valor de las ofertas:
- 13.1) Valor de la oferta seleccionada: 1.510.000,00 euros.
- 13.2) Valor de la oferta de mayor coste: 1.562.396,69 euros.
- 13.3) Valor de la oferta de menor coste: 1.397.155,85 euros.
16. Procedimientos de recurso:
- 16.1) Órgano competente para los procedimientos de recurso:
- 16.1.1) Nombre: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales.
- 16.1.2) Dirección: Av. General Perón, 38.
- 16.1.3) Localidad: Madrid.
- 16.1.5) Código postal: 28020.
- 16.1.6) País: España.
- 16.4) Servicio del que se puede obtener información sobre el procedimiento de recurso:
- 16.4.1) Nombre: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales.
- 16.4.2) Dirección: Av. General Perón, 38.
- 16.4.3) Localidad: Madrid.
- 16.4.5) Código postal: 28020.
- 16.4.6) País: España.
17. Publicación anterior referente al presente procedimiento:
- 17.1) ID: 2020-851569. Envío de Anuncio de Licitación al DOUE (6 de marzo de 2020).
- 17.2) ID: 2020-854731. Anuncio de Licitación publicado en BOE (10 de marzo de 2020).

- 17.3) ID: 2020/S 050-119470. Anuncio de Licitación publicado en DOUE (11 de marzo de 2020).
- 17.4) ID: 2020-937929. Envío de Anuncio de Licitación al DOUE (7 de mayo de 2020).
- 17.5) ID: 2020/S 091-218036. Anuncio de Licitación publicado en DOUE (11 de mayo de 2020).
- 17.6) ID: 2020-371487. Envío de Anuncio de Licitación al DOUE (19 de noviembre de 2020).
- 17.7) ID: 2020-371487. Anuncio de Licitación publicado en BOE (24 de noviembre de 2020).
- 17.8) ID: 2020/S 229-565130. Anuncio de Licitación publicado en DOUE (24 de noviembre de 2020).

18. Fecha de envío del anuncio: 5 de marzo de 2021.

Madrid, 5 de marzo de 2021.- Secretaria de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género, Noelia Vera Ruiz-Herrera.

ID: A210014165-1