

## V. Anuncios

### A. Contratación del Sector Público

#### MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL

**39472** *Anuncio de licitación de la Junta de Contratación del Ministerio de Trabajo y Economía Social. Objeto: Servicio de gestión de un Centro de Atención a Usuarios (CAU) para atender incidencias de usuarios internos, producidas en el ámbito del entorno informático de los Servicios Centrales del Ministerio de Trabajo y Economía Social y el Organismo Estatal de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social. Expediente: 10000498/2021.*

1. Poder adjudicador:

- 1.1) Nombre: Junta de Contratación del Ministerio de Trabajo y Economía Social.
- 1.2) Número de identificación fiscal: S2819001E.
- 1.3) Dirección: Paseo de la Castellana, 63.
- 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: 913630172.
- 1.10) Fax: 913631110.
- 1.11) Correo electrónico: [secretaria.junta@mites.gob.es](mailto:secretaria.junta@mites.gob.es)
- 1.12) Dirección principal: <http://www.empleo.gob.es>
- 1.13) Dirección del perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=Zb2rn87EBZ8QK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

2. Acceso a los pliegos de contratación: Acceso libre, directo, completo y gratuito a los pliegos de la contratación, en [https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle\\_licitacion&idEvl=l8SWkt%2BzluuXQV0WE7IYPw%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=l8SWkt%2BzluuXQV0WE7IYPw%3D%3D)

3. Tipo de poder adjudicador y principal actividad ejercida:

- 3.1) Tipo: Administración General del Estado.
- 3.2) Actividad principal ejercida: Servicios de Carácter General.

5. Códigos CPV: 79512000 (Centro de llamadas).

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

7. Descripción de la licitación: Servicio de gestión de un Centro de Atención a Usuarios (CAU) para atender incidencias de usuarios internos, producidas en el ámbito del entorno informático de los Servicios Centrales del Ministerio de Trabajo y Economía Social y el Organismo Estatal de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

8. Valor estimado: 2.085.328,68 euros.
9. Información sobre las variantes: No se aceptarán variantes.
10. Duración del contrato, acuerdo marco o sistema dinámico de adquisición: 24 meses.
11. Condiciones de participación:
  - 11.3) Situación personal: Capacidad de obrar.
  - 11.4) Situación económica y financiera: Cifra anual de negocio (cifra anual de negocio).
  - 11.5) Situación técnica y profesional: Trabajos realizados (trabajos del mismo tipo realizados en los tres últimos años).
12. Tipo de procedimiento: Abierto.
18. Criterios de adjudicación:
  - 18.1) Baja sobre el tipo de licitación (Ponderación: 52.5%).
  - 18.2) Mejora en la ampliación del número de operadores del nivel 2 (Ponderación: 9.8%).
  - 18.3) Mejora en la tasa de pérdida de llamadas (Ponderación: 2.1%).
  - 18.4) Mejoras adicionales relacionadas con el servicio que se aportarían sin coste (Ponderación: 3.5%).
  - 18.5) Plazo de entrada en operación del CAU (Ponderación: 2.1%).
  - 18.6) Herramienta de gestión de incidencias (Ponderación: 9%).
  - 18.7) Memoria técnica para la ejecución del proyecto (Ponderación: 21%).
19. Plazo para la recepción de ofertas o solicitudes de participación: Hasta las 10:00 horas del 18 de octubre de 2021.
20. Lugar de envío de las ofertas o de las solicitudes de participación:
  - 20.1) Dirección: Junta de Contratación del Ministerio de Trabajo y Economía Social. Paseo de la Castellana, 63. 28071 Madrid, España.
21. Apertura de ofertas:
  - 21.2) Fecha, hora y lugar de apertura de las plicas:
    - 21.2.1) Apertura sobre administrativa: 20 de octubre de 2021 a las 10:00. Ministerio de Trabajo y Economía Social. Paseo de la Castellana, 63 Sala de Juntas 4ª planta - 28071 Madrid, España.
    - 21.2.2) Apertura sobre oferta económica: 3 de noviembre de 2021 a las 10:00. Ministerio de Trabajo y Economía Social. Paseo de la Castellana, 63 Sala de Juntas 4ª planta - 28071 Madrid, España.
    - 21.2.3) Apertura sobre oferta técnica: 27 de octubre de 2021 a las 10:00. Ministerio de Trabajo y Economía Social. Paseo de la Castellana, 63 Sala de Juntas 4ª planta - 28071 Madrid, España.
  - 21.3) Personas autorizadas a asistir a dicha apertura:
    - 21.3.1) Apertura sobre administrativa: Privado.

- 21.3.2) Apertura sobre oferta económica: Público.
- 21.3.3) Apertura sobre oferta técnica: Privado.

22. Lengua o lenguas en las que deberán redactarse las ofertas o las solicitudes de participación: Español.

23. Información sobre flujos de trabajo electrónicos:

- 23.1) Se aceptará la presentación electrónica de ofertas o de solicitudes de participación.
- 23.3) Se aceptará facturación electrónica.

25. Procedimientos de recurso:

25.1) Órgano competente para los procedimientos de recurso:

- 25.1.1) Nombre: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales.
- 25.1.2) Dirección: Avenida del General Perón, 38 planta 8.
- 25.1.3) Localidad: Madrid.
- 25.1.5) Código postal: 28020.
- 25.1.6) País: España.
- 25.1.7) Teléfono: +34 913491319.
- 25.1.8) Fax: +34 913491441.
- 25.1.9) Correo electrónico: tribunal\_recursos.contratos@hacienda.gob.es

26. Publicación anterior referente al presente procedimiento: ID: 2021-261327.  
Envío de Anuncio de Licitación al DOUE (16 de septiembre de 2021).

28. Fecha de envío del anuncio: 16 de septiembre de 2021.

Madrid, 16 de septiembre de 2021.- El Subdirector general de Administración Financiera y Oficina Presupuestaria, Juan Ignacio Izuzquiza Rueda.

ID: A210051870-1