

## V. Anuncios

### A. Contratación del Sector Público

#### MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL

**10569** *Anuncio de formalización de contratos de: 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
- 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. 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: 79512000 (Centro de llamadas).

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

6. 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.

7. Tipo de procedimiento de adjudicación: Abierto.

9. Criterios de adjudicación:

- 9.1) Baja sobre el tipo de licitación (Ponderación: 52.5%).
- 9.2) Mejora en la ampliación del número de operadores del nivel 2 (Ponderación: 9.8%).
- 9.3) Mejora en la tasa de pérdida de llamadas (Ponderación: 2.1%).
- 9.4) Mejoras adicionales relacionadas con el servicio que se aportarían sin coste (Ponderación: 3.5%).

- 9.5) Plazo de entrada en operación del CAU (Ponderación: 2.1%).
- 9.6) Herramienta de gestión de incidencias (Ponderación: 9%).
- 9.7) Memoria técnica para la ejecución del proyecto (Ponderación: 21%).
10. Fecha de adjudicación: 9 de diciembre de 2021.
11. Ofertas recibidas:
- 11.1) Número de ofertas recibidas: 4.
- 11.2) Número de ofertas recibidas de PYMEs: 0.
12. Adjudicatarios:
- 12.1) Nombre: SUMINISTROS, IMPORTACIONES Y MANTENIMIENTOS ELECTRÓNICOS, S.A.U. (SERMICRO).
- 12.2) Número de identificación fiscal: A78032315.
- 12.3) Dirección: Pradillo, 48-50.
- 12.4) Localidad: Madrid.
- 12.6) Código postal: 28002.
- 12.7) País: España.
13. Valor de las ofertas:
- 13.1) Valor de la oferta seleccionada: 1.108.482,43 euros.
- 13.2) Valor de la oferta de mayor coste: 1.292.764,76 euros.
- 13.3) Valor de la oferta de menor coste: 1.087.000,00 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: Avenida del General Perón, 38 planta 8.
- 16.1.3) Localidad: Madrid.
- 16.1.5) Código postal: 28020.
- 16.1.6) País: España.
- 16.1.7) Teléfono: +34 913491319.
- 16.1.8) Fax: +34 913491441.
- 16.1.9) Correo electrónico: tribunal\_recursos.contratos@hacienda.gob.es
17. Publicación anterior referente al presente procedimiento:
- 17.1) ID: 2021-261327. Envío de Anuncio de Licitación al DOUE (16 de septiembre de 2021).
- 17.2) ID: 2021/S 183-476307. Anuncio de Licitación publicado en DOUE (21 de septiembre de 2021).
- 17.3) ID: 2021-261327. Anuncio de Licitación publicado en BOE (23 de septiembre de 2021).
- 17.4) ID: 2022-597248. Envío de Anuncio de Formalización al DOUE (30 de marzo de 2022).
18. Fecha de envío del anuncio: 30 de marzo de 2022.

Madrid, 30 de marzo de 2022.- El Subdirector General de Administración Financiera y Oficina Presupuestaria, Juan Ignacio Izuzquiza Rueda.

ID: A220011959-1