

Spain-Madrid: Helpdesk and support services

OJ S 111/2020 10/06/2020

Contract notice**Services****Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Junta de Contratación de los Servicios Centrales en el Ministerio de Política Territorial y Función Pública

National registration number: S2833002E

Postal address: C/ José Marañón, 12

Town: Madrid

NUTS code: ES300 Madrid

Postal code: 28010

Country: Spain

Contact person: Junta de Contratación de los Servicios Centrales en el Ministerio de Política Territorial y Función Pública

E-mail: juntadecontratacion@correo.gob.es

Internet address(es):

Main address: <https://contrataciondelestado.es>

Address of the buyer profile: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=V8czYaL6H9arz3GQd5r6SQ%3D%3D>

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=grW%2Ft5xHKPuiEJrVRqloyA%3D%3D

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted to the abovementioned address

Electronic communication requires the use of tools and devices that are not generally available. Unrestricted and full direct access to these tools and devices is possible, free of charge, at: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=V8czYaL6H9arz3GQd5r6SQ%3D%3D>

I.4. Type of the contracting authority

Ministry or any other national or federal authority, including their regional or local subdivisions

I.5. Main activity

General public services

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

II.1.2. Main CPV code

72253000 Helpdesk and support services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Prestación de servicios del Centro de Servicios de la Secretaría General de Administración Digital.

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 9 752 066,12 EUR

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: ES300 Madrid

II.2.4. Description of the procurement

Prestación de servicios del Centro de Servicios de la Secretaría General de Administración Digital.

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Quality criterion - Name: Otros aspectos del programa de trabajo / Weighting: 15

Quality criterion - Name: Plan de calidad y mejora del servicio / Weighting: 20

Quality criterion - Name: Plan de devolución del servicio / Weighting: 2.5

Quality criterion - Name: Plan de transición del servicio / Weighting: 2.5

Cost criterion - Name: Número de automatizaciones y análisis automático anuales / Weighting : 5

Cost criterion - Name: Número de horas anuales 24x7 de soporte fuera de horario habitual / Weighting: 5

Cost criterion - Name: Número de horas anuales de consultor experto / Weighting: 5

Cost criterion - Name: Tiempo de resolución para solicitudes de prioridad alta / Weighting: 1

Cost criterion - Name: Tiempo de resolución para solicitudes de prioridad crítica / Weighting: 1

Cost criterion - Name: Tiempo de resolución para solicitudes de prioridad normal / Weighting: 1

Cost criterion - Name: Tiempo de respuesta a consultas de información / Weighting: 1

Cost criterion - Name: Tiempo de respuesta a incidencias / Weighting: 1

Cost criterion - Name: Precio / Weighting: 40

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 9 752 066,12 EUR

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 37

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

Máximo total de veintitrés meses.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

El contrato podrá ser objeto de una o varias prórrogas antes de la finalización del mismo, por un periodo máximo total de veintitrés meses.

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions for participation

III.1.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers

List and brief description of conditions:

- capacidad de obrar,
- no prohibición para contratar,
- no estar incurso en incompatibilidades,
- cumplimiento con las obligaciones con la Seguridad Social,
- cumplimiento con las obligaciones tributarias,
- para las empresas extranjeras, declaración de sometimiento a la legislación española.

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

Cifra anual de negocio. Descripción: un volumen anual de negocios, excluido el IVA e impuestos equivalentes, referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades del empresario y de presentación de las ofertas por importe igual o superior a 2 975 206,61 EUR.

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

- trabajos realizados. Descripción: experiencia en la prestación de servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, tomando como criterio de correspondencia entre los servicios ejecutados y los que constituyen el objeto del contrato, la igualdad entre los tres primeros dígitos de los respectivos códigos CPV. El importe anual acumulado de estos servicios, en el año de mayor ejecución de los últimos tres años, contados hacia atrás desde la fecha de fin de presentación de ofertas, deberá ser igual o superior a 1 388 429,75 EUR,
- medidas de gestión medioambiental. Descripción: deberán poseer el siguiente certificado o equivalente: ISO 14001 de Gestión Ambiental Efectiva,

— certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales.
Descripción: deberán poseer los siguientes certificados o equivalentes: ISO 9001 (Sistemas de Gestión de Calidad), ISO 20000 (Gestión de los Servicios de Tecnologías de la Información) e ISO 27001 (Gestión de la Seguridad de la Información).

III.2. Conditions related to the contract

III.2.2. Contract performance conditions

Consideraciones tipo social. Descripción: mayor participación de la mujer en el mercado laboral y conciliación del trabajo y la vida familiar Se requerirá la presentación la planificación y contenido de las acciones a realizar.

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedure

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: no

IV.2. Administrative information

IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 13/07/2020 Local time: 23:59

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

Spanish

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 22/07/2020 Local time: 10:00

Place:

Datos de dirección:

— calle:

— código postal:

— población:

— país:

Information about authorised persons and opening procedure: Descripción

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1.

Review body

Official name: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Postal address: Avenida General Perón, 38

Town: Madrid

Postal code: 28071

Country: Spain

VI.5. Date of dispatch of this notice

08/06/2020