

España-A Estrada: Servicios de contestación de llamadas telefónicas**OJ S 62/2020 27/03/2020****Anuncio de adjudicación de contrato****Servicios****Base jurídica:**

Directiva 2014/24/UE

Apartado I: Poder adjudicador

I.1. Nombre y direcciones

Nombre oficial: Fundación Pública Urgencias Sanitarias de Galicia-061

Número de identificación fiscal: G15702350

Dirección postal: Avenida de la Cultura, s/n

Localidad: A Estrada

Código NUTS: ES11 Galicia

Código postal: 36680

País: España

Persona de contacto: Lara María Otero López

Correo electrónico: lara.otero.lopez@sergas.es

Teléfono: +34 881547490

Fax: +34 881546728

Direcciones de internet:Dirección principal: www.contratosdeg Galicia.gal**I.4. Tipo de poder adjudicador**

Organismo/oficina regional o local

I.5. Principal actividad

Salud

Apartado II: Objeto

II.1. Ámbito de la contratación**II.1.1. Denominación**

Servicio de operación telefónica para la Fundación Pública Urgencias Sanitarias de Galicia-061

Número de referencia: AB-FUS1-19-005

II.1.2. Código CPV principal

79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

II.1.3. Tipo de contrato

Servicios

II.1.4. Breve descripción

El objeto de la presente contratación es la prestación, en las condiciones recogidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (PPT), de servicios de operación telefónica para la Fundación Pública Urgencias Sanitarias de Galicia-061. La necesidad administrativa a satisfacer es la atención telefónica del número de emergencias sanitarias 061 y del número

de consulta sanitaria 902400116, mediante personal especializado, durante las veinticuatro horas del día los 365 días del año.

II.1.6. Información relativa a los lotes

El contrato está dividido en lotes: no

II.1.7. Valor total de la contratación

Valor IVA excluido: 7 165 693,56 EUR

II.2. Descripción

II.2.2. Código(s) CPV adicional(es)

79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas, 79512000 Centro de llamadas, 79511000 Servicios de operador telefónico

II.2.3. Lugar de ejecución

Código NUTS: ES11 Galicia

Emplazamiento o lugar de ejecución principal: CIAE A Estrada.

II.2.4. Descripción del contrato

Se trata de prestar un servicio que cubra la recepción inicial de las llamadas de demanda que llegan a la CCUSG-061 a través de los números de cabecera que atiende, 061 y 902 400 116, su gestión inicial, la activación y seguimiento de los recursos y la recogida de datos de los incidentes atendidos.

II.2.5. Criterios de adjudicación

Criterio de calidad - Nombre: Mejoras del sistema de seguimiento y control del servicio / Ponderación: 23

Criterio de calidad - Nombre: Plantilla a tiempo completo y/o con contrato indefinido / Ponderación: 14

Criterio de calidad - Nombre: Porcentaje de la plantilla en activo con experiencia mínima mayor de dos años como gestor telefónico de emergencias sanitarias / Ponderación: 7

Criterio de calidad - Nombre: Plan de formación continuada específica para el personal / Ponderación: 5

Criterio de calidad - Nombre: Porcentaje de la plantilla que figura en el anexo II del PPT al que se le ofrecerá la continuidad en el servicio / Ponderación: 5

Criterio de calidad - Nombre: Realización de una encuesta telefónica a los usuarios del servicio / Ponderación: 2

Precio - Ponderación: 44

II.2.11. Información sobre las opciones

Opciones: no

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 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.1.8. Información acerca del Acuerdo sobre Contratación Pública

El contrato está cubierto por el Acuerdo sobre Contratación Pública: no

IV.2. Información administrativa

IV.2.1. Publicación anterior referente al presente procedimiento

Número de anuncio en el DO S: [2019/S 248-614802](#)

IV.2.8. Información sobre la terminación del sistema dinámico de adquisición

IV.2.9. Información sobre la anulación de la convocatoria de licitación en forma de anuncio de información previa

Apartado V: Adjudicación de contrato

Denominación:

Servicio de operación telefónica para la Fundación Pública Urgencias Sanitarias de Galicia-061

Se adjudica un contrato/lote: sí

V.2. Adjudicación de contrato

V.2.1. Fecha de celebración del contrato

24/03/2020

V.2.2. Información sobre las ofertas

Número de ofertas recibidas: 3

El contrato ha sido adjudicado a un grupo de operadores económicos: no

V.2.3. Nombre y dirección del contratista

Nombre oficial: Fidelis Servicios Integrales, S. L. U.

Dirección postal: Lg Cruz das Cabezas, s/n

Localidad: As Pontes

Código NUTS: ES111 A Coruña

Código postal: 15320

País: España

El contratista es una PYME: no

V.2.4. Información sobre el valor del contrato/lote

Valor total inicial estimado del contrato/lote: 7 165 693,56 EUR

Valor total del contrato/lote: 5 611 068,12 EUR

V.2.5. Información sobre la subcontratación

Apartado VI: Información complementaria

VI.3. Información adicional

VI.4. Procedimientos de recurso

VI.4.1.

Órgano competente para los procedimientos de recurso

Nombre oficial: Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad Autónoma de Galicia

Localidad: Santiago de Compostela

País: España

VI.5. Fecha de envío del presente anuncio

25/03/2020