

El presente anuncio en el sitio web de TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:148690-2020:TEXT:ES:HTML>

**España-A Estrada: Servicios de contestación de llamadas telefónicas
2020/S 062-148690**

Anuncio de adjudicación de contrato

Resultados del procedimiento de contratación

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

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.2) Información sobre contratación conjunta

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

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 (IVA excluido)

Valor IVA excluido: 7 165 693.56 EUR

II.2) Descripción

II.2.1) Denominación:

II.2.2) Código(s) CPV adicional(es)

79510000

79512000

79511000

II.2.3) Lugar de ejecución

Código NUTS: ES11

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.1.6) **Información sobre la subasta electrónica**
- 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

Código postal: 15320

País: España

El contratista es una PYME: no

V.2.4) **Información sobre el valor del contrato/lote (IVA excluido)**

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.4.2) **Órgano competente para los procedimientos de mediación**

VI.4.3) **Procedimiento de recurso**

VI.4.4) **Servicio del cual se puede obtener información sobre el procedimiento de recurso**

VI.5) **Fecha de envío del presente anuncio:**
25/03/2020