



EXPEDIENTE Nº 17/18 “SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN PLATAFORMA TELEFÓNICA 012 Y CENTROS ADMINISTRATIVOS”

PRIMERO.- Tramitado expediente de contrato de servicios de referencia en la Secretaría General de esta Consejería, por procedimiento de adjudicación abierto, tramitación ordinaria, a tenor de lo dispuesto en los artículos 138 y 157 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (TRLCSP), mediante la utilización de varios criterios de adjudicación, de conformidad con el artículo 150.3.g) TRLCSP, y publicado anuncio de licitación en el DOUE, con fecha 10 de marzo de 2018 y BOE el 13 de marzo y 7 de marzo de 2018 en el perfil del contratante.

SEGUNDO.- Presenta oferta a la licitación de referencia las siguientes empresas:

- OESIA NETWORKS, SL
- ORTHEM, SERVICIOS Y ACTUACIONES AMBIENTALES SAU Y ESPECIALISTAS EN MERCADOS SL UTE
- FERROVIAL SERVICIOS SA

TERCERO.- Con fecha 28 de marzo de 2018, presenta recurso especial en materia de contractual ante el Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales (TACRC en adelante) la empresa INNOVA BPO, S.L., contra los Pliegos rectores que rigen la licitación pública de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas.

CUARTO.- Con fecha 6 de abril de 2018 el TACRC resuelve la concesión de la medida provisional, consistente en suspender el procedimiento de contratación de conformidad con lo establecido en los artículos 43 y 46 del TRLCSP, de forma que según lo establecido en el artículo 47 del mismo cuerpo legal, será la resolución del recurso la que acuerde el levantamiento de la medida adoptada.

QUINTO.- Con fecha 25 de mayo el TACRC dicta Resolución por la que se estiman parcialmente las pretensiones por INNOVA BPO S.L., anulando en su consecuencia la cláusula contenida en el apartado 26.2 del Anexo I del PCAP y desestimado el recurso en relación con el resto de impugnaciones y se acuerda el levantamiento de la medida cautelar de suspensión del procedimiento de contratación conforme a lo dispuesto en el artículo 57.3 de LCSP.





SEXTO.- Con fecha 28 de junio de 2018, el Consejero de Hacienda dicta Orden en la que se acuerda:

- *Anular el plazo de apertura de presentación de proposiciones inicialmente efectuado y proceder a la devolución (sin abrir) de las ofertas presentadas por los licitadores durante dicho plazo, conservando el resto de actos y trámites efectuados, aprobados por Orden de la Consejería, de 7 de marzo de 2018.*
- *Aprobar el nuevo Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP), que ha sido corregido exclusivamente en los extremos afectados por la Resolución del TACRC antes citada, permaneciendo inalterado el resto de su contenido. Concretamente, el PCAP ha sido modificado en su apartado 26.2 en cuanto a la ponderación de los criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor, anulando el criterio de adjudicación "Mejoras. Max. 10 puntos", en virtud de Resolución 509/2018 del Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales.*
- *Publicar la licitación en el perfil del contratante, en el DOUE, así como en el BOE, procediéndose a la apertura de un nuevo plazo de presentación de ofertas"*

SEPTIMO.- Publicado nuevo anuncio de licitación en el DOUE, con fecha de remisión el 28 de junio de 2018, así como en el Perfil de Contratante y en el BOE el 9 de julio de 2018

OCTAVO.- Presentan ofertas a la nueva licitación de referencia las siguientes empresas:

- OESIA NETWORKS, SL
- ORTHEM, SERVICIOS Y ACTUACIONES AMBIENTALES SAU Y ESPECIALISTAS EN MERCADOS SL UTE
- FERROVIAL SERVICIOS SA

NOVENO.- Con fecha 10 de agosto de 2018, la Mesa procede al examen de la documentación contenida en el sobre nº 1 de las empresas licitadoras que han presentado oferta dentro de plazo en el Registro de la Consejería de Hacienda, resultando que todas presentan la documentación exigida en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, se indica que la declaración de confidencialidad a la documentación incluida en el sobre 2 no puede tenerse en cuenta hasta que la oferta técnica sea objeto de valoración, con respecto a la obligación de confidencialidad no puede afectar a la totalidad de la oferta y asimismo deberá señalarse esta circunstancia claramente (sobreimpresa, al margen o de cualquier otra forma) en el propio documento señalado como tal.





DECIMO.- En sesión privada celebrada el día 10 de agosto de 2018, el Sr. Presidente de la Mesa da cuenta del resultado de la calificación de la documentación contenida en el sobre nº 1 y manifiesta que han sido admitidas en la licitación las empresas que han presentado oferta.

Las tres empresas licitadoras (Oesía Networks, S.L, la UTE Orthem – Especialistas en Mercados y Ferroviario Servicios, S.A.), han declarado que toda la documentación incluida en el sobre 2 es confidencial. Al respecto, debe traerse a colación la doctrina de las Juntas Consultivas de Contratación Administrativa sobre dicha materia, sobre todo el Informe 15/2012, de 19 de septiembre, de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa de la Comunidad Autónoma de Aragón. (Asunto: Confidencialidad de las proposiciones de los licitadores. Ejercicio del derecho de acceso a un expediente de contratación.), cuando indica que “...en la coexistencia y equilibrio necesarios entre este derecho de confidencialidad y el principio de transparencia, antes apuntada, se apoya el Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales —con argumentaciones compartidas por esta Junta— para concluir que la obligación de confidencialidad no puede afectar a la totalidad de la oferta realizada por el adjudicatario, habida cuenta que el propio artículo 140.1 TRLCSP garantiza que este deber de confidencialidad no debe perjudicar el cumplimiento de las obligaciones en materia de publicidad e información que debe darse a candidatos y licitadores, obligaciones entre las que se encuentran incluidas las enumeradas en el artículo 151.4 TRLCSP (entre otras, Resolución nº 62/2012). Señala, además, el Tribunal que la extensión de la confidencialidad a toda la proposición podría estar incurso en fraude de ley en los términos previstos en el artículo 6.4 del Código Civil.

En el mismo sentido, los pliegos tipo del Gobierno de Aragón informados por esta Junta en su Informe 11/2010 —y que han sido utilizados en el que rige la licitación que origina la consulta—, se refieren a una «declaración complementaria» en la que se indiquen «qué documentos administrativos y técnicos y datos son, a su parecer, constitutivos de ser considerados confidenciales», y continua señalando: «Esta circunstancia deberá además reflejarse claramente (sobreimpresa, al margen o de cualquier otra forma) en el propio documento señalado como tal. Los documentos y datos presentados por las empresas licitadoras pueden ser considerados de carácter confidencial cuando su difusión a terceros pueda ser contraria a sus intereses comerciales legítimos, perjudicar la leal competencia entre las empresas del sector o bien estén comprendidas en las prohibiciones establecidas en la Ley de Protección de datos de Carácter Personal. De no aportarse esta declaración se considerará que ningún documento o dato posee dicho carácter.» Por ello, se considera que en las ofertas de Oesía Networks, S.L, la UTE Orthem – Especialistas en Mercados y Ferroviario Servicios, S.A. ningún documento es confidencial.





Finalizado dicho acto, la Mesa acuerda remitir la documentación contenida en el sobre nº 2 de las empresas licitadoras a la Comisión Técnica de apoyo de la Mesa de Contratación encargada de elaborar el correspondiente Informe que deberá contener la valoración y evaluación relativa a los criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor.

UNDECIMO.- Con fecha 20 de agosto de 2018, se emite Informe de valoración del sobre 2 (criterios dependientes de un juicio de valor), suscrito por el Comité de expertos designado para asistir a la Mesa, con el siguiente resultado:

PROPOSICIÓN TÉCNICA	Punt. Máx	OESIA NETWORKS, S.L.	UTE ORTHEM ESPECIALISTAS EN MERCADOS	FERROVIAL SERVICIOS. S.A.
Mecanismo propuesto para garantizar el cumplimiento y seguimiento del servicio	<i>Max 4</i>	3,9	4	1,725
Flexibilidad en la adaptación de los horarios del personal y la disponibilidad de personal adicional	<i>Máx 4</i>	3,8	3,8	1,775
Dimensionamiento propuesto para la plataforma de atención telefónica y metodología aplicada para su estimación	<i>Máx 5</i>	4,5	4,88	1,725
Control de calidad	<i>Máx 6</i>	2,6	6	2,25
Mecanismos técnicos disponibles que puedan activarse para atender el aumento de los servicios	<i>Máx 6</i>	4,45	6	2
Capacidad y ubicación de los locales	<i>Máx 5</i>	5	5	3,375
Descripción de la Infraestructura de comunicaciones	<i>Máx 5</i>	4,25	3,13	1,925
Descripción de la plataforma software	<i>Máx 5</i>	4	3,25	2,625
	<i>Máx. 40</i>	32,5	36,1	17,4

DUODECIMO.- El acto de apertura pública del sobre nº 3 (proposición económica y criterios de adjudicación evaluables de forma automática) tiene lugar el día 27 de agosto de 2018. El Sr. Presidente de la Mesa, en presencia del representante de las empresas OESIA NETWORKS, S.L, ORTHEM, SERVICIOS Y ACTUACIONES AMBIENTALES S.A.U Y ESPECIALISTAS EN





MERCADOS.S.L UTE y FERROVIAL SERVICIOS S.A presentadas, procede a la lectura del Informe suscrito por el Comité de expertos de la documentación técnica presentada en el sobre nº 2, respecto de los **CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEPENDIENTES DE UN JUICIO DE VALOR**

Acto seguido, por el Sr. Presidente de la Mesa se procede a efectuar el ACTO PÚBLICO DE APERTURA DEL SOBRE Nº 3 de Oesía Networks, S.L. y de la UTE Orthem – Especialistas en mercados, en presencia de los representantes de las tres empresas licitadoras, informando a los representantes de Ferrovial Servicios, S.A. que su sobre nº 3 no podrá ser abierto por no alcanzar la puntuación mínima necesaria para continuar en el proceso, siendo los criterios objetivos establecidos los siguientes:

Proposición económica (Hasta 40 puntos)

Automatización de llamadas (Hasta 20 puntos)

Así, las dos empresas licitadoras formulan las siguientes proposiciones:

OESÍA NETWORKS, S.L.

Proposición económica: 1.583.117,93 €

Automatización de llamadas: 100%

UTE ORTHEM – ESPECIALISTAS EN MERCADOS

Proposición económica: 1.583.107,50 €

Automatización de llamadas: 44,83%

DÉCIMOTERCERO.-La valoración de las ofertas de las empresas licitadoras admitidas (excluida Ferrovial Servicios S.A.) relativa al sobre 3, conteniendo los criterios de adjudicación de valoración automática, es la que se detalla en la siguiente tabla

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS	Punt. Máx	OESIA NETWORKS, S.L.	% Baja Oesía Networks	UTE ORTHEM ESPECIALISTAS EN MERCADOS	% Baja UTE





Proposición económica	<i>Max 40</i>	3	1,50%	3	1,50%
Automatización de llamadas	<i>Máx 20</i>	20	100%	8,96	44,83 %
Totales	<i>Máx. 60</i>	23		11,96	

Habiendo valorado todos los criterios de adjudicación, tanto los dependientes de un juicio de valor como los evaluables de forma automática, las puntuaciones globales obtenidas de las empresas licitadoras y admitidas son:

	Punt. Máx	OESIA NETWORKS, S.L.	UTE ORTHEM ESPECIALISTAS EN MERCADOS
Oferta técnica	<i>Max 40</i>	32,5	36,1
Proposición económica	<i>Max 40</i>	3	3
Automatización de llamadas	<i>Máx 20</i>	20	8,96
Totales	<i>Máx. 100</i>	55,5	48,06

La Mesa de contratación, a la vista de la valoración final, que contempla la puntuación de los criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor y la puntuación obtenida en los criterios de adjudicación evaluables mediante fórmulas, formula **PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO** a favor de la empresa OESÍA NETWORKS, S.L

DECIMOCUARTO.- Con fecha 31 de agosto de 2018, se requiere a la empresa propuesta como adjudicataria, la documentación previa a la adjudicación, así como la garantía definitiva por importe del 5% del presupuesto de adjudicación (IVA excluido).

Dentro del plazo establecido al efecto, la empresa propuesta como adjudicataria presenta toda la documentación administrativa requerida, y constituye garantía definitiva mediante contrato de seguro, por importe de 79.155,90 €.

DECIMOQUINTO.- Con fecha 5 de octubre de 2018 se recibe Informe Técnico, manifestando que la empresa OESIA NETWORKS S.L. acredita la solvencia técnica y adscripción de medios, de acuerdo al PCAP.





Vista la propuesta de adjudicación del Servicio de Contratación, así como la previa fiscalización por la Intervención Delegada de la Consejería el 9 de octubre de 2018.

Y en virtud de las competencias que me han sido conferidas.

DISPONGO

PRIMERO.- Declarar válida la licitación, aprobando las actuaciones practicadas.

SEGUNDO.- Acordar la adjudicación de la contratación del servicio del “SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO EN PLATAFORMA TECNOLOGICA 012 Y CENTROS ADMINISTRATIVOS” a favor de la empresa OESIA NETWORKS S.L. con N.I.F B-95087482 y domicilio social en Rivas-Vaciamadrid, Calle Marie Crie 19, C.P. 28521, en la cuantía de 1.583.117,93 € (IVA excluido).

TERCERO.- Disponer el gasto correspondiente al expediente de contratación de referencia, a favor de la empresa OESIA NETWORKS S.L., con C.I.F B-95087482 en la cuantía de

1.583.117,93 € (IVA excluido)

332.454,77 € (IVA)

Total:..... 1.915.572,70 € (IVA incluido)

Con la siguiente distribución de anualidades, IVA incluido:

2018: 320.104,17 €

2019: 960.232,07 €

2020: 635.236,46 €

Dicho gasto que supone una baja respecto del presupuesto de licitación de 29.171,15 €, IVA incluido, se financiará con cargo a la partida presupuestaria 13.02.00.121D.227.09, Proyecto 34101, con un CPV 79512000-6 “Centro de llamadas”.





CUARTO.- La empresa propuesta como adjudicataria constituye garantía definitiva mediante contrato seguro, según resguardo de constitución de garantías de la Caja de Depósitos con Nº de Registro: CARM/2018/1000001908, de fecha 06 de septiembre de 2018, por importe de 79.155,90 €.

QUINTO.- Nombrar a Dña. Adoración Sánchez Cañizares, Jefa de Servicio de Atención al Ciudadano, como Responsable de la ejecución de la presente contratación.

SEXTO.- Notificar la presente Orden al adjudicatario y resto de licitadores y proceder a su publicación en el Perfil del Contratante de la página web del órgano de contratación de la misma, así como de las Actas e Informes preliminares, haciéndoles saber que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 40 TRLCSP, tratándose de un contrato sujeto a regulación armonizada, contra la presente resolución que agota la vía administrativa, podrá interponerse:

- con carácter potestativo, recurso especial en materia de contratación, regulado en los artículos 44 y siguientes de la citada Ley, en el plazo de 15 días hábiles a contar desde el día siguiente a la remisión de esta notificación, ante el órgano de contratación,
- o recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Murcia, en el plazo de dos meses, a contar desde la recepción de esta notificación, de conformidad de lo dispuesto en la Ley 29/1998, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Firmado y fechado electrónicamente al margen)

EL CONSEJERO. Fernando de la Cierva Carrasco

