

ANUNCIO DE CLASIFICACIÓN DE OFERTAS  
UNIVERSIDAD MIGUEL HERNANDEZ DE ELCHE

Expediente N° 51/17

Título: SERVICIO DE INFORMACIÓN Y CENTRALITA PARA LA UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DE ELCHE

Tipo de  
Tramitación: ORDINARIO

Procedimiento  
Adjudicación:

PROCEDIMIENTO ABIERTO, con  
fundamento el art. 157) del  
TRLCSF

Tipo de  
Contrato: SERVICIOS

Documentación  
asociada:

RESOLUCION RECTORAL N°  
686/18 DE FECHA 26/03/2018

Fecha de  
Resolución  
de  
Clasificación  
26/03/2018

Fecha de Difusión en  
el Perfil de  
Contratante:

26/03/2018

Empresa SHERRYTEL SOLUCIONES,  
Clasificada: S.L

Importe de la oferta  
económicamente  
más ventajosa

**99.220€** (82.000€ + 17.220€  
en concepto de IVA)

Órgano de Contratación:

EL VICERRECTOR DE ECONOMÍA Y EMPRESA

(Por delegación de RR 646/15 de 29 de abril, DOCV 7522 de 11/05/2015 en relación con la RR. n° 0730/11 del 19/05/11 DOCV 6530 de 27/05/2011, ampliada por RR n° 207/12 de 13/02/2012 DOCV N° 6719 DE 22/02/2012)

Diligencia para hacer constar que con fecha 26 de marzo de 2018 se inicia la difusión pública del presente anuncio.

Fdo.: Asunción Sánchez Ortega  
Jefa del Servicio de Contratación





**SERVEI DE CONTRACTACIÓ  
EXPEDIENT 51/17**

Fent ús de les potestats i funcions que confereixen els Estatuts de la Universitat Miguel Hernández d'Elx, aprovats pel Decret 208/2004, de 8 d'octubre, del Consell de la Generalitat Valenciana, modificats pel Decret 105/2012, de 29 de juny, del Consell, i de les competències que dimanen dels articles 20 i següents de la Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats, modificada per la Llei orgànica 4/2007, de 12 d'abril;

De conformitat amb el que disposa l'article 151.2 del text refós de la Llei de contractes del sector públic (TRLCSP), que estableix que "L'òrgan de contractació requerirà al licitador que haja presentat l'oferta econòmicament més avantatjosa, perquè en el termini de deu dies hàbils comptadors des d'aquell en què haguera rebut el requeriment, presente la documentació justificativa de trobar-se al corrent en el compliment de les seues obligacions tributàries i amb la Seguretat Social o autoritze l'òrgan de contractació per a obtindre'n de forma directa l'acreditació, de disposar efectivament dels mitjans que s'haguera compromés a dedicar o adscriure a l'execució del contracte conforme a l'article 64.2, i d'haver constituït la garantia definitiva que siga procedent";

Vista la proposta de classificació formulada per la Mesa de Contractació en la sessió celebrada amb data de 16 de març de 2018, i de requeriment a la mercantil que ha presentat l'oferta econòmicament més avantatjosa en el procediment obert tramitat sobre la base de l'article 157 del TRLCSP, perquè aporte la documentació exigida en l'article 151.2 del TRLCSP i la resta de la documentació no aportada fins al moment, si haguera fet ús de la facultat que preveu l'article 146.4 del TRLCSP;

Vista l'altra documentació que consta en l'expedient;

**RESOLC**

**PRIMER.** Classificar i declarar com l'oferta econòmicament més avantatjosa per a l'expedient 51/17 **SERVEI D'INFORMACIÓ I CENTRALETA PER A LA UNIVERSITAT MIGUEL HERNÁNDEZ D'ELX**, la presentada per **SHERRYTEL SOLUCIONES, SL**

**SERVICIO DE CONTRATACIÓN  
EXPEDIENTE 51/17**

En uso de las potestades y funciones conferidas por los Estatutos de la Universidad Miguel Hernández de Elche, aprobados por el Decreto 208/2004, de 8 de octubre, del Consell de la Generalitat Valenciana, modificados por el Decreto 105/2012, de 29 de junio, del Consell, y de las competencias que dimanen de los artículos 20 y siguientes de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril;

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 151.2 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (TRLCSP), que establece que "El órgano de contratación requerirá al licitador que haya presentado la oferta econòmicamente más ventajosa, para que en el plazo de diez días hábiles a contar desde aquél en que hubiera recibido el requerimiento, presente la documentación justificativa de hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social o autorice al órgano de contratación para obtener de forma directa la acreditación de ello, de disponer efectivamente de los medios que se hubiese comprometido a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato conforme al artículo 64.2, y de haber constituido la garantía definitiva que sea procedente";

Vista la propuesta de clasificación formulada por la Mesa de Contratación en sesión celebrada en fecha 16 de marzo de 2018, y de requerimiento a la mercantil que ha presentado la oferta econòmicamente más ventajosa en el procedimiento abierto tramitado en base al artículo 157 del TRLCSP, para que aporte la documentación exigida en el artículo 151.2 del TRLCSP y el resto de la documentación no aportada hasta la fecha, si hubiera hecho uso de la facultad prevista en el artículo 146.4 del TRLCSP;

Vista la demás documentación que consta en el expediente;

**RESUELVO**

**PRIMERO.** Clasificar y declarar como la oferta econòmicamente más ventajosa para el expediente 51/17 **SERVICIO DE INFORMACIÓN Y CENTRALITA PARA LA UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DE ELCHE**, la presentada por **SHERRYTEL SOLUCIONES, S.L.**

atenent tant el compliment dels requisits que estableix el Plec de clàusules administratives particulars com el Plec de prescripcions tècniques, l'oferta econòmica per a dos anys de la qual és de **NORANTA-NOU MIL DOS-CENTS VINT EUROS [99.220 € (82.000 € + 17.220 € en concepte d'IVA)]**, i sent el contingut de l'oferta tècnica, segons l'informe emés, el que s'extrau a continuació:

"1.- *Solució tecnològica detallada: En la memòria tècnica l'empresa indica que assumeix tècnicament i econòmicament la unió de les centrals telefòniques (SS/UMH), la instal·lació i configuració GATEXNAY, contractació d'enllaços o línies de dades, electrònica de xarxa i la targeteria necessària i les especificacions tècniques amb què compta per a cada lloc de treball i comunicació.*

2.- *Pla de manteniment, mètodes, canals de comunicació i temps de resposta a incidències:*

a) *L'empresa aporta com a certificats de qualitat els següents:*

- ✓ *ISO 9001 de gestió de qualitat*
- ✓ *ISO 14.007 de gestió medioambiental*
- ✓ *ISO 27.001 de seguretat de la informació*
- ✓ *OHSAS 18.001 de prevenció de riscos laborals.*

b) *Això suposa el següent:*

- ✓ *Control estadístic de trucades rebudes, ateses i perdudes atenent:*
  - *Desglossament per tram horari, d'hora en hora i per dies de la setmana.*
  - *Desglossament per dia de la setmana global.*
- ✓ *Temps màxim d'espera no superior a 30 segons per a central telefònica*
- ✓ *Temps màxim d'espera no superior a 15 segons per a trucades d'emergència.*
- ✓ *Màxim un 5% de mitjana mensual de trucades perdudes en central telefònica.*
- ✓ *0% de trucades perdudes en telèfon d'emergència.*
  
- ✓ *90% dels correus electrònics rebuts i contestats en el mateix dia.*
- ✓ *75% de les trucades resoltes per part de Sherrytel.*

c) *Disposen d'un detallat pla de qualitat del servei, que arriba fins a l'anàlisi individual d'operadors.*

d) *Disposen per a programar enquestes de satisfacció a usuaris finals, per a mesurar el grau de satisfacció.*

e) *L'empresa presenta i descriu el perfil tècnic dels operadors i estableix la següent freqüència:*

atendiendo tanto al cumplimiento de los requisitos establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares como al Pliego de Prescripciones Técnicas, siendo la oferta económica para dos años de **NOVENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS VEINTE EUROS [99.220 € (82.000 € + 17.220 € en concepto de IVA)]**, y siendo el contenido de la oferta técnica, según el informe emitido, el que se extrae a continuación:

"1.- *Solución tecnológica detallada: En la memoria técnica la empresa indica que asume técnica y económicamente la unión de las centrales telefónicas (SS/UMH), la instalación y configuración GATEXNAY, contratación de enlaces o líneas de datos, electrónica de red y la tarjetería necesaria y las especificaciones técnicas con las que cuenta para cada puesto de trabajo y comunicación.*

2.- *Plan de mantenimiento, métodos, canales de comunicación y tiempos de respuesta a incidencias:*

a) *La empresa aporta como certificados de calidad los siguientes:*

- ✓ *ISO 9001 de gestión de calidad*
- ✓ *ISO 14.007 de gestión medioambiental*
- ✓ *ISO 27.001 de seguridad de la información*
- ✓ *OHSAS 18.001 de prevención de riesgos laborales*

b) *Esto supone lo siguiente:*

- ✓ *Control estadístico de llamadas recibidas, atendidas y perdidas atendiendo a:*
  - *Desglose por tramo horario, de hora en hora y por días de la semana.*
  - *Desglose por día de la semana global.*
- ✓ *Tiempo máximo de espera no superior a 30 segundos para central telefónica*
- ✓ *Tiempo máximo de espera no superior a 15 segundos para llamadas de emergencia.*
- ✓ *Máximo un 5% de media mensual de llamadas perdidas en central telefónica.*
- ✓ *0% de llamadas perdidas en teléfono de emergencia.*
- ✓ *90% de los correos electrónicos recibidos y contestados en el mismo día.*
- ✓ *75% de las llamadas resueltas por parte de Sherrytel.*

c) *Disponen de un detallado plan de calidad del servicio, que llega hasta el análisis individual de operadores.*

d) *Disponen para programar encuestas de satisfacción a usuarios finales, para medir el grado de satisfacción.*

e) *La empresa presenta y describe el perfil técnico de los operadores y establece la siguiente frecuencia:*

- ✓ Formació inicial prèvia (2 hores).
  - ✓ Formació general (5 hores).
  - ✓ Formació bàsica (8 hores).
  - ✓ Formació específica del lloc (20 hores).
- I a més ofereix una formació contínua, amb tutelatges mensuals i reunions setmanals amb l'equip de gestió.*
- ✓ Establirà un interlocutor de l'empresa amb la UMH.

3.- *Eines de gestió. La companyia planteja les eines següents:*

a) *Amb relació a les condicions tècniques es proposa la plataforma instal·lada a Madrid per a la UMH, en el carrer del Haya número 4, 28044 Madrid. Es descriuen les instal·lacions de l'empresa a disposició del servei de la UMH.*

b) *L'eina prevista per al projecte UMH es denomina "IN concert", que conté múltiples utilitats, entre altres:*

- *Gravació de trucades.*
- *Gravació de xats.*
- *Monitoratge en temps real.*
- *Consola de cerca i reproducció de trucades, instantània.*
- *Supervisió en temps real.*
- *Disposen d'un departament de qualitat operacional, en línia.*

*Valoració de les millores proposades:*

1.- *Temps de resposta màxima per a incidències: no indica millores.*

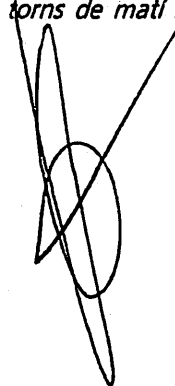
2.- *Mètodes de canals de notificació i seguiment d'incidències: no indica millores.*

3.- *Millores en el percentatge de trucades perdudes: no indica millores.*

4.- *Ampliació del nombre d'operadors en períodes punta de juny, juliol, setembre i octubre:*

- ✓ *Proposa passar de 2 a 3 operadors en juny i octubre*
- ✓ *Proposa passar de 2 a 4 operadors en juliol i setembre.*

*Ambdós en els torns de matí i vesprada, de dilluns a divendres."*



- ✓ Formación inicial previa (2 horas).
  - ✓ Formación general (5 horas).
  - ✓ Formación básica (8 horas).
  - ✓ Formación específica del puesto (20 horas).
- Y además oferta una formación continua, con tutelajes mensuales y reuniones semanales con el equipo de gestión.*
- ✓ Establecerá un interlocutor de la empresa con la UMH.

3.- *Herramientas de gestión. La compañía plantea las siguientes herramientas:*

a) *En relación con las condiciones técnicas se propone la plataforma instalada en Madrid para la UMH, en la calle del Haya número 4, 28044 Madrid. Se describen las instalaciones de la empresa a disposición del servicio de la UMH.*

b) *La herramienta prevista para el proyecto UMH se denomina "IN concert", que contiene múltiples utilidades, entre otras:*

- *Grabación de llamadas.*
- *Grabación de chats.*
- *Monitoreo en tiempo real.*
- *Consola de búsqueda y reproducción de llamadas, instantánea.*
- *Supervisión en tiempo real.*
- *Disponen de un departamento de calidad operacional, en línea.*

*Valoración de las mejores propuestas:*

1.- *Tiempo de respuesta máxima para incidencias: no indica mejoras.*

2.- *Métodos de canales de notificación y seguimiento de incidencias: no indica mejoras.*

3.- *Mejoras en el porcentaje de llamadas perdidas: no indica mejoras.*

4.- *Ampliación del número de operadores en periodos punta de junio, julio, septiembre y octubre:*

- ✓ *Propone pasar de 2 a 3 operadores en junio y octubre*
- ✓ *Propone pasar de 2 a 4 operadores en julio y septiembre.*

*Ambos en los turnos de mañana y tarde, de lunes a viernes."*



**SEGON.** Requerir la mercantil **SHERRYTEL SOLUCIONES, SL** perquè, dins del termini de deu dies hàbils, comptadors des de l'endemà a aquell en què haguera rebut el present requeriment, presente en el Registre General d'aquesta universitat la documentació que exigeix l'article 151.2 del TRLCSP, i la resta de la documentació que no s'haguera aportat amb anterioritat, per haver fet ús de la facultat que preveu l'article 146.4 del TRLCSP, que és la que es detalla a continuació:

Documentació justificativa de trobar-se al corrent en el compliment de les seues obligacions tributàries (estatals i autonòmiques amb la Generalitat Valenciana) i amb la Seguretat Social.

Documentació acreditativa de l'alta en l'IAE, últim rebut de l'IAE si escau, i declaració de no haver-se'n donat de baixa en cas contrari.

Document acreditatiu d'haver dipositat una garantia definitiva, d'acord amb l'article 95 del TRLCSP per un import del 5 % de l'import d'adjudicació, exclòs IVA de 4.100.

Fer efectiu en el CC ES69 2100 2190 93 0200275735 el pagament de l'anunci publicat, l'import del qual ascendeix a la quantitat de 1.332,06 €.

**TERCER.** Notificar la present resolució als interessats, i publicar-la en el Perfil de Contractant de l'òrgan de contractació.

**SEGUNDO.** Requerir a la mercantil **SHERRYTEL SOLUCIONES, S.L** para que, dentro del plazo de diez días hábiles, a contar desde el siguiente a aquél en que hubiera recibido el presente requerimiento, presente en el Registro General de esta universidad la documentación exigida en el artículo 151.2 del TRLCSP, y el resto de la documentación que no se hubiera aportado con anterioridad, al haber hecho uso de la facultad prevista en el artículo 146.4 del TRLCSP, siendo la que a continuación se detalla:

Documentación justificativa de hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias (estatales y autonómicas con la Generalitat Valenciana) y con la Seguridad Social.

Documentación acreditativa del alta en el IAE, último recibo del IAE si procede, y declaración de no haberse dado de baja en caso contrario.

Documento acreditativo de haber depositado una garantía definitiva, de acuerdo con el artículo 95 del TRLCSP por un importe del 5 % del importe de adjudicación, excluido IVA de 4.100.

Hacer efectivo en la CC ES69 2100 2190 93 0200275735 el pago del anuncio publicado, cuyo importe asciende a la cantidad de 1.332,06 €.

**TERCERO.** Notificar la presente resolución a los interesados, y publicarla en el Perfil de Contratante del órgano de contratación.

EL RECTOR

Fernando Vidal Giménez  
Vicerrector de Economía y Empresa

(Por delegación, RR 646/15 de 29 de abril,  
DOCV N.º 7522 de 11/05/2015,  
en relación con la RR 730/11 de 19/05/2011,  
DOCV N.º 6530 de 27/05/11,  
ampliada por la RR 207/12 de 13/02/2012,  
DOCV N.º 6719 de 22/02/2012)

**VICERRECTORADO DE ECONOMÍA Y EMPRESA**

Edificio Rectorado y Consejo Social | Av. de la Universidad s/n 03202 Elche  
vdo econempr@umh.es