

**ANUNCIO DE CLASIFICACION DE OFERTAS
UNIVERSIDAD MIGUEL HERNANDEZ DE ELCHE**

Expediente	Nº 24/13		
Título:	SERVICIO DE INFORMACION Y CENTRALITA PARA LA UNIVERSIDAD MIGUEL HERNANDEZ DE ELCHE		
Tipo de Tramitación:	ORDINARIO	Procedimiento Adjudicación:	PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD, con fundamento el art. 138 Y 170 d) del TRLCSP
Tipo de Contrato	SERVICIO	Documentación asociada:	RESOLUCION RECTORAL Nº 1311/13 DEL 02/10/2013
Fecha de Resolución de Clasificación:	02/10/13	Fecha de Difusión en el Perfil de Contratante:	03/10/13
Empresa Clasificada:	BALIDEA CONSULTING & PROGRAMING	Importe de la oferta económicamente más ventajosa	88.693,00€ (73.300,00€ + 15.393,00€ en concepto de IVA.)

Órgano de Contratación:

EL VICERRECTOR DE ECONOMÍA Y EMPRESA

((Por delegación de RR. nº 0730/11 del 19/05/11 DOCV 6530 de 27/05/2011)), ampliada por RR nº 207/12 de 13/02/2012 DOCV Nº 6719 DE 22/02/2012)

Diligencia par hacer constar que con fecha 03 de octubre de 2013 se inicia la difusión pública del presente anuncio.

Fdo.: Asunción Sánchez Ortega
Directora del Servicio de Contratación





Servicio de Contratación

Expdte. 24/13

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 Universidades, de 21 de diciembre, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril;

De conformidad con lo dispuesto en artículo 151.2 del TRLCSP, que establece que "el órgano de contratación requerirá al licitador que haya presentado la oferta económicamente 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 de la proposiciones presentadas formulada por la Mesa de Contratación en sesión celebrada en fecha 27 de septiembre de 2013 y de requerimiento a la mercantil que ha presentado la oferta económicamente más ventajosa en el procedimiento tramitado en base al art. 170 c) del TRLCSP, para que aporte la documentación exigida en el artículo 151.2 del TRLCSP.

Vista la demás documentación que consta en el expediente, así como el informe realizado por el Servicio de Contratación.

RESUELVO:

PRIMERO: Clasificar las proposiciones presentadas para el expediente 24/13 "SERVICIO DE INFORMACION Y CENTRALITA PARA LA UNIVERSIDAD MIGUEL HERNANDEZ DE ELCHE", tramitado de acuerdo con el art. 170 c) del TRLCSP como sigue:

EMPRESA	PUNTUACION TECNICA	PUNTUACION ECONOMICA	PUNTUACION TOTAL
BALIDEA CONSULTING & PROGRAMING	23	50	73
IBIZALINK, S.L.U.	26	44,37	70,37

SEGUNDO: Declarar la proposición presentada por la mercantil **BALIDEA CONSULTING & PROGRAMING**, como la económicamente más ventajosa en virtud de la oferta económica realizada de 88.693,00€ (73.300,00€ + 15.393,00€ en concepto de IVA, y al cumplimiento del Pliego de Clausulas Administrativas Particulares y a su oferta técnica, siendo el contenido de la misma, la que consta en el informe técnico emitido, y que se adjunta a la presente.





TERCERO: Requerir a la citada mercantil **BALIDEA CONSULTING & PROGRAMING** 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 que a continuación se detalla:

- Documentación justificativa de hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias (estatales y autonómicas) y con la Seguridad Social.
- Último recibo del I.A.E o documentación acreditativa del Alta en el mismo, así como declaración responsable de no haberse dado de baja.
- 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 (3.665€).

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

EL RECTOR

Fdo.: Fernando Vidal Giménez
Vicerrector de Economía y Empresa"
(Por delegación de RR. nº 0730/1 de 19/05/2011,
DOCV Nº 6530 de 27/05/11,
ampliada por RR nº 207/12 de 13/02/2012
DOCV Nº 6719 DE 22/02/2012)

EXPEDIENTE 24/13

EMPRESA: Balidea Consulting & Programing

Estudiada por el Servicio de Infraestructuras la oferta de referencia, cabe informar lo siguiente:

MEMORIA TÉCNICA: Hasta 30 puntos

- CONTENIDOS DEL CONTRATO: Hasta 11 puntos
 - Antecedentes
 - o Central telefónica

La empresa presenta:

1 Aspectos generales

La empresa se compromete al cumplimiento de todas las condiciones especificadas en el pliego de prescripciones administrativas y técnicas que regulan la contratación del servicio, aun cuando no se hayan señalado explícitamente en la oferta.

2 Descripción del servicio

2.1 Alcance del servicio

2.1.1. Servicio de central telefónica

- o Teléfono de emergencia de la Universidad

La empresa presenta:

1 Aspectos generales

2 Descripción del servicio

2.1 Alcance del servicio

2.1.2. Teléfono de emergencia de la Universidad

La empresa actuará en cada caso según el protocolo que establezca la UMH

Nota: Según el SPRL de la UMH, la metodología de actuaciones generales que proponen en atención a los usuarios llamantes al centro de emergencia es muy generalista.

- Alcance del servicio a contratar

La empresa presenta:

2 Descripción del servicio

2.2 Lugar y Horario de prestación del servicio

El emplazamiento del centro de atención al cliente se sitúa en Santiago de Compostela.

Nota: En el pliego de la UMH se indica que ha de estar en la provincia de Alicante y contar con sus propios medios técnicos y humanos.

- Base de datos
 - o Central telefónica

La empresa presenta:

1 Aspectos generales

2 Descripción del servicio

2.1 Alcance del servicio

2.1.1. Servicio de central telefónica

- o Teléfono de emergencia

La empresa presenta:

1 Aspectos generales

2 Descripción del servicio

2.1 Alcance del servicio

2.1.2. Teléfono de emergencia de la Universidad



Nota: Según el SPRL de la UMH la metodología de actuaciones generales que proponen en atención a los usuarios llamantes al centro de emergencia es muy generalista.

- Plan de calidad y calidad del servicio

La empresa presenta:

2 Descripción del servicio

2.7 Acuerdo de nivel de servicio

2.7.2. Valores de servicio

Nota: No aparece el valor de llamadas resueltas desde la empresa de atención, (según pliego UMH mínimo 75%).

5 Plan de Calidad y Mejora continua

- Perfil técnico mínimo de los operadores call center

La empresa presenta:

4 Descripción y organización del equipo de trabajo

4.1 Estructura organizativa. Control y seguimiento

4.2 Capacitación del equipo de trabajo

- Incorporaciones

La empresa presenta:

4 Descripción y organización del equipo de trabajo

4.1 Estructura organizativa. Control y seguimiento

4.6 Nuevas incorporaciones

Todas las incorporaciones de la empresa realizarán una formación como tele operadores que tendrá 15 horas de duración...

- Representante y acciones correctivas

La empresa presenta:

2 Descripción del servicio

3 Plan de contingencia

3.3. Metodología de gestión de incidencias y problemas

4 Descripción y organización del equipo de trabajo

4.1 Estructura organizativa control y seguimiento

La empresa declara que podrá ser modificada de acuerdo con las necesidades y requerimientos.

- GESTIÓN DEL SERVICIO: Hasta 11 puntos

- Coordinador único

La empresa presenta:

4 Descripción y organización del equipo de trabajo

4.1 Estructura organizativa control y seguimiento

Nota: La estructura propuesta por la empresa no se adapta exactamente a la de único interlocutor.

La empresa declara que podrá ser modificada de acuerdo con las necesidades y requerimientos.

- Procedimientos

La empresa presenta:

2 Descripción del servicio

2.1 Alcance del servicio

2.3 Plan de migración para la puesta en marcha del servicio

2.1.1. Servicio de central telefónica



- o Funciones de Centralita

La empresa presenta:

2 Descripción del servicio

2.1 Alcance del servicio

2.1.1. Servicio de central telefónica

5 Plan de calidad y mejora continua

- o Información desde centralita

La empresa presenta:

2 Descripción del servicio

2.1 Alcance del servicio

2.1.1. Servicio de central telefónica

- o Planes de Emergencia

La empresa presenta:

1 Aspectos generales

2 Descripción del servicio

2.1 Alcance del servicio

2.1.2. Teléfono de emergencia de la Universidad

Nota: Según el SPRL de la UMH la metodología de actuaciones generales que proponen en atención a los usuarios llamantes al centro de emergencia es muy generalista.

5 Plan de calidad y mejora continua

- Informes

La empresa presenta:

2 Descripción del servicio

2.1.2. Teléfono de emergencia de la Universidad

Nota: Según el SPRL de la UMH la metodología de actuaciones generales que proponen en atención a los usuarios llamantes al centro de emergencia es muy generalista.

2.5 Manual de procedimiento del servicio

2.7 acuerdo de nivel de servicio

Métricas de cantidad

5 Plan de calidad y mejora continua

5.1.4 Cuadro de indicadores de gestión

- Condicionantes Generales

La empresa presenta:

2 Descripción del servicio

2.1.2. Teléfono de emergencia de la Universidad

Nota: Según el SPRL de la UMH la metodología de actuaciones generales que proponen en atención a los usuarios llamantes al centro de emergencia es muy generalista.

2.5 Manual de procedimiento del servicio

2.7 acuerdo de nivel de servicio

Métricas de cantidad

5 Plan de calidad y mejora continua

5.1.4 Cuadro de indicadores de gestión

- Actos extraordinarios

La empresa presenta:

2 Descripción del servicio

2.1.2. Teléfono de emergencia de la Universidad

Nota: Según el SPRL de la UMH la metodología de actuaciones generales que proponen en atención a los usuarios llamantes al centro de emergencia es muy generalista.



2.5 Manual de procedimiento del servicio

2.7 acuerdo de nivel de servicio

Métricas de cantidad

5 Plan de calidad y mejora continua

5.1.4 Cuadro de indicadores de gestión

- **ESPECIFICACIONES TÉCNICAS: Hasta 8 puntos**

La empresa presenta:

1 Aspectos generales

La empresa se compromete al cumplimiento de todas las condiciones especificadas en el pliego de prescripciones administrativas y técnicas que regulan la contratación del servicio, aun cuando no se hayan señalado explícitamente en la oferta.

2 Descripción del servicio

2..4 Descripción detallada de las plataformas

Nota:

La oferta presentada no especifica los elementos a instalar en la UMH, solo especifica que instalarían 2 líneas ADSL que no son necesarias.

En la Interconexión de las centrales telefónicas: Se proponen 8 canales IP mediante VPN, que consideramos insuficientes en ciertos momentos del año.

MEJORAS PROPUESTAS: Hasta 20 puntos

- Se valorará: el uso y prestación de otros medios y servicios adicionales.

La empresa presenta:

1 MEJORAS PROPUESTAS

1.1 Análisis estadístico

1.2 Servicio de SMS

1.3 Mejora de los niveles de servicio

Tiempo máximo de espera central telefónica < 15 seg.

Tiempo máximo de espera llamada emergencia < 10 seg.

% llamadas perdidas < 3.5%

% llamadas perdidas emergencia < 0%

Correos contestados en el mismo día 95%

Nota: No aparece el valor de llamadas resueltas desde la empresa de atención, (según pliego UMH mínimo 75%).

1.4 Responsable de Calidad

1.5 Aumento del plazo de garantía

1.6 Auditorias

1.7 Acceso externo para consulta de gestión de proyectos

1.8 Política de copias de seguridad

1.9 Planes de formación

1.10 Sistema de evaluación

1.11 Centro de respaldo

1.12 Transferencia de conocimiento

1.13 Rotación mínima de personal

Nota: Varios de los puntos se exigen en el pliego de condiciones técnicas, no son mejoras.

