



Documento de Pliegos

Número de Expediente **2022-P843**

Publicado en la Plataforma de Contratación del Sector Público el 10-03-2023 a las 09:09 horas.



Servicio de Help Desk y soporte al usuario

Contrato Sujeto a regulación armonizada No

→ Directiva de aplicación N/A

→ Valor estimado del contrato 1.049.485,5 EUR.

→ Importe 507.950,98 EUR.

→ Importe (sin impuestos) 419.794,2 EUR.

→ Plazo de Ejecución

→ 24 Mes(es)

→ Clasificación CPV

→ 72611000 - Servicios de apoyo informático técnico.

→ 79512000 - Centro de llamadas.

→ [Pliego Prescripciones Técnicas](#)

→ [Pliego Cláusulas Administrativas](#)

→ [DEUC 2022-P843 Servicio Help Desk y soporte local.pdf](#)

→ Tipo de Contrato Servicios

→ Subtipo Servicios de informática y servicios conexos

Proceso de Licitación

→ Procedimiento Procedimiento abierto

→ Tramitación Ordinaria

→ Presentación de la oferta Electrónica

→ Sistema de Contratación No aplica

→ Detalle de la Licitación:

https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=%2FMkA6LuYOiUSugstABGr5A%3D%3D

Entidad Adjudicadora

→ Consejo de Administración de la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria, S.A

→ Tipo de Administración Otras Entidades del Sector Público

→ Actividad Principal 21 - Otras Actuaciones de Carácter Económico

→ Tipo de Entidad Adjudicadora Órgano de Contratación

→ Perfil del Contratante

<https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=3IXN2TWZdYsSugstA BGr5A%3D%3D>

Dirección Postal

→ Calle Costa Brava, 12

→ (28034) Madrid España

→ ES300

Contacto

→ Correo Electrónico compras@sareb.es

Proveedor de Pliegos

→

Proveedor de Información adicional

→

Consejo de Administración de la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria, S.A

Dirección Postal

→ Calle Costa Brava, 12
→ (28034) Madrid España

Recepción de Ofertas

→ Consejo de Administración de la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria, S.A

Dirección Postal

→ Calle Costa Brava, 12
→ (28034) Madrid España

Plazo de Presentación de Oferta

→ Hasta el 27/03/2023 a las 10:00

Consejo de Administración de la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria, S.A

Dirección Postal

→ Calle Costa Brava, 12
→ (28034) Madrid España

Objeto del Contrato: Servicio de Help Desk y soporte al usuario

→ Valor estimado del contrato 1.049.485,5 EUR.

→ Presupuesto base de licitación

→ Importe 507.950,98 EUR.

→ Importe (sin impuestos) 419.794,2 EUR.

→ Clasificación CPV

→ 72611000 - Servicios de apoyo informático técnico.

→ 79512000 - Centro de llamadas.

→ Plazo de Ejecución

→ 24 Mes(es)

→ Lugar de ejecución

→ Subentidad Nacional Madrid

→ Código de Subentidad Territorial ES300

Dirección Postal

→ España

Opciones y prórrogas

→ Plazo [1]

→ Descripción: Posibilidad de tres prórrogas: 12 meses + 12 meses + 12 meses, previa confirmación por parte de Sareb antes del inicio de cada una de ellas [1]

Condiciones de Licitación

Requisitos de participación de los licitadores

Condiciones de admisión

→ Capacidad de obrar

→ No prohibición para contratar

→ No estar incurso en incompatibilidades

→ Cumplimiento con las obligaciones con la Seguridad Social

→ Cumplimiento con las obligaciones tributarias

→ Para las empresas extranjeras, declaración de sometimiento a la legislación española.

Criterio de Solvencia Técnica-Profesional

→ Trabajos realizados - Haber ejecutado tres (3) proyectos a tres clientes diferentes en los cinco (5) últimos años con un coste total acumulado de al menos el 70% de la anualidad media del contrato.

→ Otros - Responsable del Servicio (Service Manager). Un recurso dedicado, con experiencia mínima de 5 años desempeñando funciones similares a las definidas para este puesto en el pliego técnico. Service-Desk. Compuesto por mínimo tres personas todas ellas con experiencia mínima de 1 año desempeñando funciones similares a las descritas para este puesto en el pliego técnico y con la formación requerida para las tecnologías descritas. Técnicos On-Site. Equipo compuesto por mínimo dos personas, con experiencia mínima de 3 años desempeñando funciones similares a las descritas para este puesto en el pliego técnico y con la formación requerida para las tecnologías descritas. Workplace. Compuesto por mínimo dos personas todas ellas con experiencia mínima de 3 años desempeñando funciones similares a las descritas para este puesto en el pliego técnico y con la formación requerida para las tecnologías descritas, indicadas también en el pliego

Criterio de Solvencia Económica-Financiera

→ Cifra anual de negocio - Volumen anual de negocios, referido al mejor ejercicio dentro de los tres (3) últimos disponibles, en

función de las fechas de constitución o de inicio de actividades del empresario y de presentación de las ofertas, de, al menos, de un millón quinientos mil euros (1.500.000 €).

Preparación de oferta

- **Sobre** Sobre 1 - Documentación administrativa
- **Tipo de Oferta** Documentación administrativa
- **Descripción** Documentación administrativa

Preparación de oferta

- **Sobre** Sobre 3 - Criterios evaluables mediante juicio de valor
- **Tipo de Oferta** Oferta técnica o evaluable mediante juicio de valor
- **Descripción** Criterios evaluables mediante juicio de valor

Preparación de oferta

- **Sobre** Sobre 2 - Criterios evaluables mediante formulas
- **Tipo de Oferta** Oferta económica o evaluable mediante fórmulas
- **Descripción** Criterios evaluables mediante formulas

Condiciones de adjudicación

Criterios de Adjudicación

Criterios evaluables mediante aplicación de fórmulas

- **Precio**
 - **Subtipo Criterio** : Precio
 - **Ponderación** : 51
 - **Cantidad Máxima** : 51

Criterios evaluables mediante un juicio de valor

- **Arquitectura del servicio**
 - **Subtipo Criterio** : Otros
 - **Ponderación** : 15
 - **Cantidad Máxima** : 15
- **Equipo de trabajo**
 - **Subtipo Criterio** : Otros
 - **Ponderación** : 24
 - **Cantidad Máxima** : 24
- **Onboarding**
 - **Subtipo Criterio** : Otros
 - **Ponderación** : 10
 - **Cantidad Máxima** : 10

- **Programas de Financiación** No hay financiación con fondos de la UE

→ [Enlace al Anuncio Anterior](#)

→ [\[1\]](#) Donde se decía ' Posibilidad de dos prorrogas: 12 meses + 12 meses + 12 meses, previa confirmación por parte de Sareb antes del inicio de cada una de ellas' ahora se dice ' Posibilidad de tres prorrogas: 12 meses + 12 meses + 12 meses, previa confirmación por parte de Sareb antes del inicio de cada una de ellas'

ID 0000010542622 | UUID 2023-507018 | SELLO DE TIEMPO Fecha Fri, 10 Mar 2023 09:09:19:663 CET N.Serie 90269630764769612595190969678224865827
Autoridad 4: C=ES,L=MADRID,O=FNMT-RCM,OU=CERES,2.5.4.97=VATES-Q2826004J,CN=AUTORIDAD DE SELLADO DE TIEMPO FNMT-RCM - TSU 2020