



Nº Expediente: 300/2017/00944

ACTA

En Madrid, a las diez horas del día 9 de octubre, se reúne la Mesa de Contratación del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto para proceder a la apertura en acto público del sobre de “criterios valorables en cifras o porcentajes”, correspondiente a las proposiciones presentadas en la licitación del contrato de titulado: contrato de servicios para el apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid, para su adjudicación por procedimiento abierto.

La Mesa está constituida de la siguiente forma:

PRESIDENTE:

- Javier Moscoso del Prado Herrera, Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.

VOCALES:

- Rafael Requena Castañol, Letrado de la Asesoría Jurídica.
- María García Martínez, Interventora Delegada de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto.
- María Ángeles Castrillo Ortiz, Subdirectora General de Atención a la Ciudadanía.
- Concepción Orive del Campo, Jefa del Departamento de Gestión Administrativa.

SECRETARIA:

- Laura Gómez-Elvira García, Jefa del Servicio de Régimen Administrativo y Económico, quien actúa como Secretaria de la Mesa, en virtud del Decreto de la Delegada del Área de Gobierno de Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno de fecha 27 de enero de 2016.

**OTRAS PERSONAS ASISTENTES:**

- Pilar Monforte Martínez, Jefa del Servicio de Régimen Interior de la Secretaría General Técnica del Área de Gobierno de Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno.
- José Manuel Ropero Campos, Jefe del Servicio de Atención Personalizada.
- M^a Cruz Pascual Hergueta, Adjunta a Unidad de Contratación de la Secretaría General Técnica del Área de Gobierno de Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno.

Personas representantes de Transparencia Internacional España:

- Elena Ancos Franco.
- Jorge Díaz García – Herrera.
- Raquel Hernández Lamas.

Por la Presidencia de la Mesa de contratación, se tiene ésta por constituida.

El acto público comienza admitiéndose la entrada de las personas que han acudido a presenciar la licitación.

Se procede, en primer lugar y de conformidad con lo establecido en el artículo 30 del Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, a dar cuenta que en fecha 6 de octubre 2017, por los servicios técnicos de la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía en colaboración con personal técnico del Organismo Autónomo de Informática del Ayuntamiento de Madrid, se emitió el correspondiente informe sobre los criterios cuya ponderación depende de un juicio de valor.

La ponderación asignada a los criterios dependientes de un juicio de valor, cuya puntuación máxima es de 21 puntos de conformidad con el apartado 20 del Anexo I del pliego de cláusulas administrativas particulares, es la siguiente:

- FERROVIAL SERVICIOS, S.A. : 9, 3 puntos

Seguidamente, la Presidencia de la Mesa invita a los asistentes a que manifiesten dudas o pidan explicaciones, significando que terminado este periodo no se admitirán observaciones que interrumpan el acto.

No se hacen.



A continuación se da ocasión a los asistentes para comprobar que los sobres de “criterios valorables en cifras o porcentajes” se encuentran en la mesa y en idénticas condiciones en que fueron entregados.

Se procede acto seguido a la apertura del sobre de “criterios valorables en cifras o porcentajes” del licitador que ha sido admitido y que contiene la proposición económica, de la cual se hace pública lectura. El resultado es el siguiente:

<u>Licitador</u>	<u>Precio unitario sin IVA</u>	<u>% IVA aplicable</u>	<u>Precio unitario con IVA</u>
FERROVIAL SERVICIOS, S.A. CIF A 80241789	1, 6369	0,3437	1,9806

Oferta las siguientes mejoras:

- Criterios Sociales:
 1. Compromiso de estabilidad en el empleo: se compromete a mantener al personal, en todas las categorías profesionales exigidas en el pliego de prescripciones técnicas para las prestaciones singulares objeto del contrato, y durante todo el periodo de ejecución de las mismas. (Apartados 4.1.5, 4.1.7, del PPT).
 2. Mejora de las condiciones establecidas en el contrato de trabajo: se compromete a la conversión de contratos temporales en indefinidos, en el primer año de ejecución del contrato, agentes, supervisores y técnicos de formación y calidad adscritos a la ejecución de dicho contrato. Se compromete a la conversión del 85,55% de los contratos de trabajo.



- Servicios de Apoyo:

1. Mantenimiento perfectivo y evolutivo superior a lo exigido en el pliego de prescripciones técnicas (apartado 4.4.2 PPT). Ofrece 2.500 horas de mantenimiento perfectivo y evolutivo. Servicio que ofrece como de obligado cumplimiento y que expresa se prestará en su totalidad.
2. Ofrece la aportación de licencias del CRM superior a los solicitado en el pliego de prescripciones técnicas (apartado 2 PPT). Ofrece aportar licencias en número ilimitado. Servicio que ofrece como de obligado cumplimiento y que expresa se prestará en su totalidad.
3. Ofrece la actualización sin coste para el Ayuntamiento del "Manual de Línea Madrid", relativo a la atención telefónica y presencial, incluyendo la edición en papel y electrónica de la nueva versión del mismo (calidad de las ediciones en papel y electrónica, ejemplares, en papel, usabilidad, número de ediciones o actualizaciones durante la duración del contrato).

- Prestaciones superiores:

1. Se compromete a dotar en la plataforma de un número superior de puestos de gestores a los especificados en el pliego de prescripciones técnicas (apartado 4.3.7 del pliego de prescripciones técnicas). Dicho número será de 20 puestos adicionales. Servicio que ofrece como de obligado cumplimiento y que dotará en su totalidad.
2. Se compromete a aportar la propuesta y herramientas, sin coste adicional para el Ayuntamiento de Madrid, que facilite en general la atención a la ciudadanía mediante mensajería instantánea ("chat") ampliando la oferta desde la plataforma de canales de atención telemática.
3. Se compromete a aportar la solución tecnológica de atención automatizada tipo Chatbot basada en NLP y machine learning, sin coste adicional para el Ayuntamiento.

- Compromiso de uso de papel reciclado

Se compromete al uso de papel reciclado procedente de fibras recuperadas o bien compuesto total o parcialmente de fibras vírgenes procedentes de bosques gestionados de manera sostenible y que así puedan acreditarlo mediante certificados FSC, PEFC o equivalentes. Aporta certificados de acreditación FSC del proveedor.



Del mismo modo, aporta en su oferta el programa de trabajo exigido en el apartado 15 del Anexo I del pliego de cláusulas administrativas particulares y lo dispuesto en el apartado 17 del citado anexo en relación con la subcontratación en los siguientes términos:

Partes del contrato a subcontratar, importe y nombre del subcontratista:

- La realización de la implantación y mantenimiento del sistema de gestión de relaciones con la ciudadanía (CRM) y sistema analítico Business intelligence (BI).
Importe: 1.760.000 euros contrato más IVA, lo que supone un 4,12 % del contrato.
EVERIS, CIF: B-82378770
- La realización de la implantación y mantenimiento de la centralita.
Importe: 1.722.020,02 euros contrato más IVA, lo que supone un 4,01 % del contrato.
DATAPOINT IBÉRICA, (AVAYA) CIF: A-28556009
- La realización de la implantación y mantenimiento de Computer Telephone Integration (CTI) que realiza la gestión de la distribución de la llamada.
Importe: 476.412,50 euros contrato más IVA, lo que supone un 1,11 % del contrato.
ALTITUDE SOFTWARE, CIF: B-82381088
- La realización de la implantación y mantenimiento de la base de datos, Siebel, OBI y Hardware de servidores.
Importe: 6.470.611,45 euros contrato más IVA, lo que supone un 15,09 % del contrato.
ORACLE IBERICA S.A, CIF: B-78361482

Seguidamente y conforme a lo que establece el artículo 160 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, la Mesa acuerda solicitar, antes de formular propuesta de adjudicación, informe técnico sobre las proposiciones presentadas.

Sin más que tratar, se da por finalizado el acto de apertura de proposiciones económicas.

Y para que conste y surta efectos en el expediente, se extiende la presente acta en el lugar y día al principio indicados.

EL PRESIDENTE DE LA MESA

LA SECRETARIA DE LA MESA



Fdo: Javier Moscoso del Prado Herrera

Fdo: Laura Gómez-Elvira García



Código de verificación : PYb9a22d95e35851

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <http://www-2.munimadrid.es/VerificacionCover/CotejoCOVE.jsp?codigoVerificacion=PYb9a22d95e35851>

Firmado por: LAURA GOMEZ-ELVIRA GARCIA
Cargo: JEFA DE SERVICIO DE REGIMEN ADMINISTRATIVO Y ECONOMICO
Fecha: 09-10-2017 13:49:23

Firmado por: JAVIER MOSCOSO DEL PRADO HERRERA
Cargo: DIRECTOR GENERAL
Fecha: 09-10-2017 14:12:08