

MEMORIA JUSTIFICATIVA

JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD:

Se desea facilitar a los usuarios de RTVE.es un canal de comunicación telefónico para poder informar de incidencias técnicas que encuentren en la plataforma de RTVE.es así como consultar información relacionada con cada uno de los productos y servicios de RTVE.es. Con este servicio se pretende mejorar la calidad de los servicios digitales de RTVE y dar un servicio de valor añadido a los usuarios de RTVE.es.

INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS

En la actualidad la dirección de Explotación y Desarrollo de Interactivos no cuenta con los medios suficientes para llevar a cabo las tareas y trabajos objeto de esta licitación.

LOTES DE LA CONTRATACIÓN

El expediente se ha planteado en un único lote. Dada la naturaleza de las acciones que se desarrollan, y para garantizar la trazabilidad y calidad del servicio requerido, la contratación no resulta divisible en lotes, ya que se trata de un servicio único: atención telefónica al usuario sin prestaciones adicionales.

En conclusión, procede a los efectos del art. 99 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, la no división en lotes del contrato para esta prestación.

JUSTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Se propone el trámite de este expediente por un procedimiento general abierto ya que no se dan los requisitos que establece la LCSP, para tramitar esta contratación por otro procedimiento distinto a este.

El procedimiento general abierto es garantía de transparencia e igualdad de trato entre los licitadores, y además garantiza mayor concurrencia.

JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE SOLVENCIA

Solvencia económica:

1.Tener un volumen anual de negocios, referido a alguno de los tres últimos ejercicios disponibles igual o superior a 210.000 €, que equivale aproximadamente a la anualidad del valor estimado del contrato.

Se considera que un volumen anual de negocios igual o superior a 210.000 euros es suficiente para garantizar que el licitador tiene capacidad económica para realizar la prestación y no es un volumen de negocio excesivo, de forma que no se restringe la concurrencia. Se da la posibilidad de acreditar el cumplimiento por la cifra de negocios de alguno de los últimos tres ejercicios, lo que aporta una mayor flexibilidad. Con el umbral exigido la CRTVE se garantiza aptitud suficiente por parte de los potenciales

licitadores y un acceso no restrictivo a la licitación. Teniendo en cuenta el presupuesto estimado y las características del sector la cifra es proporcional al objeto del contrato.

Solvencia técnica:

Haber prestado un servicio de atención al usuario telefónica similar al expediente en curso con un coste de al menos 210.000 euros.

La referencia de prestaciones similares, son necesarias para acreditar que el licitador dispone de capacidad y experiencia necesarias para realizar las prestaciones requeridas dado que están son altamente especializadas y de gran complejidad y no pueden realizarse sin experiencia contrastada.

Para empresas de nueva creación, se exigirá que dispongan de personal propio que en su conjunto tengan una experiencia acumulada de al menos dos años de experiencia en un servicio de atención y soporte telefónico a usuarios de OTT o de servicios prestados a través de internet.

A estos efectos, se define en el pliego de condiciones administrativas particulares lo que puede considerarse una referencia válida en función del objeto del contrato. Una referencia es una cantidad asumible no restrictiva para los licitadores del sector y demostrará experiencia en el objeto del contrato.

JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN

La aplicación de los criterios de valoración definidos en la cláusula 11ª del PCAP, permitirá que la oferta que resulte adjudicada sea la más adecuada, para cubrir las necesidades de RTVE.

Los criterios de valoración incluidos tienen como objetivo valorar la idoneidad de las ofertas presentadas. Se asignan 40 puntos según la valoración de la propuesta técnica del servicio sujeta a juicio de valor debido a que se debe poder ponderar las mejoras que se ofrecen respecto a lo exigido en el pliego.

Como criterios automáticos, se asignan 60 puntos, de los que 10 puntos se asignan si se dispone de más de un agente que atienda en otras lenguas cooficiales de España, lo que incrementa la accesibilidad del usuario al servicio.

Por último, se asignan estos 50 puntos para valorar el precio, la fórmula aplicada permite calificar adecuadamente las ofertas económicas asignando una puntuación según el precio ofertado de manera inversamente proporcional a la oferta más ventajosa

No serán admitidas propuestas que no superen el 50% de la puntuación valorable mediante criterios sujetos a juicio de valor. Se considera que las ofertas que no alcancen esta puntuación, no tienen la

capacidad para adoptar en tiempo y plazo el servicio, o que el servicio no se va a poder prestar de forma diligente.

EXISTENCIA DE PRESUPUESTO

El presupuesto del ceco CC06SU1001 está aprobado y contempla esta contratación.

Este expediente se licita por 210.000 € con una duración de 12 meses e incluye 8 festivos. Basándonos en licitaciones anteriores, concluimos que el precio de licitación está dentro de los parámetros del mercado.