

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y RESUMEN DE COSTES DIRECTOS E INDIRECTOS Y OTROS EVENTUALES GASTOS CALCULADOS PARA LA DETERMINACIÓN DEL PRECIO UNITARIO

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN:

A los efectos de lo previsto en el art. 116.4 apartado c) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, los criterios para adjudicar el contrato de referencia son, atendiendo a su objeto y características, los siguientes:

N.º ORDEN	CRITERIO	TIPO EVALUACIÓN	PONDERACIÓN
1	Oferta económica	Automática	55
2	Propuesta técnica	No Automática	45

1.- Oferta económica para la prestación del servicio. 55 puntos.

Se asignará la máxima puntuación a la oferta económicamente más ventajosa respecto al precio de licitación, asignándose la puntuación al resto de las ofertas mediante proporcionalidad inversa.

Valor de la oferta a valorar = (Mejor oferta económica/Oferta económica presentada) x 55

El mejor precio (el precio más bajo) obtendrá 55 puntos.

2.- Propuesta técnica. 45 puntos.

2.1. Descripción de la prestación del servicio. 20 puntos.

En general se valorará cómo la información aportada en la oferta técnica de las personas licitadoras respecto a todos los puntos de este apartado está orientada a establecer un sistema que garantice la calidad en la que se prestará el servicio durante el mismo, con relación a los siguientes aspectos:

- Procedimientos de trabajo que se aplicarán (cuyas especificaciones técnicas mínimas están indicadas en el punto 3.2 del pliego de prescripciones técnicas). 10 puntos
- Uniformidad e identificación del personal en el puesto de trabajo, (cuyas especificaciones técnicas mínimas están indicadas en el punto 3.3 del pliego de prescripciones técnicas). 3 puntos
- Proceso de gestión del personal, (cuyas especificaciones técnicas mínimas están indicadas en el punto 3.4 del pliego de prescripciones técnicas). 3 puntos.
- Sistema de comunicación de incidencias por parte del Servicio Andaluz de Salud, (cuyas especificaciones técnicas mínimas están indicadas en el punto 3.5 del pliego de prescripciones técnicas)- 2 puntos.
- Sistema de encuesta que se aplicará, (cuyas especificaciones técnicas mínimas están indicadas en el punto 6.2 del pliego de prescripciones técnicas). 2 puntos.

2.2. Descripción de documentos e informes a elaborar. 10 puntos.



Se valorará el contenido, estructura, sistema de control y actualización (cuyas especificaciones técnicas mínimas están indicadas en el punto 4 del pliego de prescripciones técnicas)

- Manual básico de funciones. 4 puntos.
- Directorios telefónicos. 3 puntos.
- Informes de seguimiento, así como de otros informes que permitan evaluar la calidad del servicio que se presta. 3 puntos.

2.3. Descripción de la formación del personal que prestará el servicio. 5 puntos (cuyas especificaciones técnicas mínimas están indicadas en el punto 5.2 del pliego de prescripciones técnicas)

Se valorará:

- La planificación, desarrollo y mejora de las distintas actuaciones del programa formativo, en la medida en que estén orientadas a asegurar el éxito de la formación y, por lo tanto, la calidad del servicio a prestar y el respecto al medio ambiente durante su prestación. 4 puntos.
- la inclusión en el programa formativo de materias adicionales a las requeridas, relacionadas con el objeto del contrato. 1 punto.

2.4. Descripción de los medios técnicos y materiales para la prestación del servicio, (cuyas especificaciones técnicas mínimas están indicadas en el punto 5.3 del pliego de prescripciones técnicas). 5 puntos

Se valorará:

- La calidad de los medios técnicos y materiales aportados para la prestación del servicio. 3 puntos.
- La gestión de las incidencias y el impacto positivo de todo ello en la calidad de la prestación del servicio y el respeto al medio ambiente durante la prestación. 2 puntos.

2.5. Plan de contingencias, (cuyas especificaciones técnicas mínimas están indicadas en el punto 3.4 del pliego de prescripciones técnicas).

Se valorará:

- Continuidad y seguridad del control y supervisión establecidos. 2 puntos.
- Tiempo estimado de respuesta previsto en el plan de contingencia. 2 puntos.
- Garantía del plan de contingencias para minimizar el impacto de las ausencias en la prestación del servicio. 1 punto.

Umbral mínimo de puntuación necesaria para continuar en el proceso selectivo: el criterio no automático (propuesta técnica) debe ser igual o superior al 50% de su puntuación máxima, es decir 22,5 puntos.

Parámetros que permiten apreciar, en su caso, que las proposiciones no pueden ser cumplidas como consecuencia de inclusión de valores anormales:

Se consideran desproporcionadas las proposiciones cuyo importe sea inferior en 20 unidades porcentuales a la media aritmética de todas las ofertas económicas presentadas que no excedan del presupuesto de licitación,



exceptuando mayor y menor, salvo en el caso que el número de licitadores sea menor a tres, que no se excluirá a ninguna.

Cuando concurriendo un sólo licitador, su importe sea inferior al presupuesto base de licitación en más de 20 unidades porcentuales. Cuando concurran más de un licitador, se consideran incursas en presunción de anormalidad aquellas ofertas que se desvén en más de 20 unidades porcentuales al alza sobre el valor medio de las puntuaciones totales obtenidas en todas las ofertas admitidas en los criterios de valoración a tener en consideración para adjudicar este expediente

RESUMEN DE COSTES DIRECTOS E INDIRECTOS Y OTROS EVENTUALES GASTOS CALCULADOS PARA LA DETERMINACIÓN DEL PRECIO UNITARIO.

Metodología utilizada.

Para obtener el desglose del presupuesto base de licitación diferenciando los costes directos e indirectos, conforme a lo preceptuado por el artículo 100.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, se han realizado los cálculos a partir del gasto de personal del actual adjudicatario. El Convenio Colectivo aplicable, Contact Center (antes Sector de Telemarketing), vigente hasta el 31/12/2026, establece la obligatoriedad de la subrogación de los trabajadores y un incremento anual que fue del **3%** el año 2024 y referenciado al IPC en años posteriores, con un tope máximo del 3,5 %. Para los cálculos realizados se ha estimado un incremento anual del 3%.

En el Anexo II al cuadro resumen se indican los datos del personal que presta el servicio actualmente, donde se indica el salario bruto anual.

El desglose de costes es el siguiente:

	2025	2026	2027
Ventas (IVA excluido)	300.000,00	309.000,00	318.270,00
TOTAL		613.567,50	
Salarios Base	193.822,39	199.637,06	205.626,18
SS (35% del salario base)	67.837,84	69.872,97	71.969,16
COSTES DIRECTOS (87,22%)	261.660,23	269.510,04	269.510,04
COSTES INDIRECTOS (6 %)	18.660,23	18.540,00	19.096,20
TOTAL, COSTES (93,22%)	279.660,23	288.050,04	296.691,54
Bº (6,78%)	20.339,77	20.949,96	21.578,46