

Spain-Valladolid: Call centre  
OJ S 17/2019 24/01/2019  
Contract award notice  
Services

**Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

---

**Section I: Contracting authority**

**I.1. Name and addresses**

Official name: Junta de Castilla y León, Consejería de la Presidencia  
National registration number: S4711001J  
Postal address: C/ Santiago Alba, 1  
Town: Valladolid  
NUTS code: ES418 Valladolid  
Postal code: 47008  
Country: Spain  
Contact person: Jefe de Servicio de Asuntos Económicos  
E-mail: [contratacion.presidencia@jcy.l.es](mailto:contratacion.presidencia@jcy.l.es)  
Telephone: +34 983411100-800104  
Fax: +34 983411312  
**Internet address(es):**  
Main address: [www.contratacion.jcy.l.es](http://www.contratacion.jcy.l.es)

**I.4. Type of the contracting authority**

Regional or local authority

**I.5. Main activity**

General public services

---

**Section II: Object**

**II.1. Scope of the procurement**

**II.1.1. Title**

Adecuación, explotación y mantenimiento del Servicio Público 012 de Atención al Ciudadano de la Comunidad de Castilla y León  
Reference number: A2019/000049

**II.1.2. Main CPV code**

79512000 Call centre

**II.1.3. Type of contract**

Services

**II.1.4. Short description**

Adecuación, explotación y mantenimiento del Servicio Público 012 de Atención al Ciudadano de la Comunidad de Castilla y León.

**II.1.6.**

## Information about lots

This contract is divided into lots: no

### II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 4 680 000,00 EUR

## II.2. Description

### II.2.3. Place of performance

NUTS code: ES418 Valladolid

Main site or place of performance: Término municipal de Valladolid.

### II.2.4. Description of the procurement

Adecuación, explotación y mantenimiento del Servicio Público 012 de Atención al Ciudadano de la Comunidad de Castilla y León.

### II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Calidad de la plataforma tecnológica (ver subapartados B1, B2, B3 del anexo 2 del PCAP) / Weighting: 7

Quality criterion - Name: Calidad de los sistemas de seguridad (ver subapartados C1, C2, C3 del anexo 2 del PCAP) / Weighting: 5.5

Quality criterion - Name: Gestión de calidad del servicio (ver subapartados A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7, A8 del Anexo 2 del PCAP) / Weighting: 15

Quality criterion - Name: Mejoras de calidad propuestas (ver subapartados D1, D2, D3 del anexo 2 del PCAP) / Weighting: 2.5

Cost criterion - Name: A1) Nivel de atención de llamadas del Área de Operaciones en 1 mes / Weighting: 5

Cost criterion - Name: A2) Nivel de atención de llamadas del Área de Operaciones en 1 día / Weighting: 7

Cost criterion - Name: A3) Nivel de atención de llamadas del Área de Administración Electrónica en 1 mes / Weighting: 5

Cost criterion - Name: A4) Nivel de atención de llamadas del Área de Administración electrónica en 1 día / Weighting: 7

Cost criterion - Name: B1) Horas de prestación de servicio de gestores del Área de Operaciones, y de técnicos y ayudantes de sistemas del Área de Administración Electrónica / Weighting: 20

Cost criterion - Name: B2) Horas de prestación de servicio de supervisión y coordinación de las Áreas de Operaciones y de Administración Electrónica / Weighting: 6

Cost criterion - Name: C) Número de monitorizaciones / Weighting: 10

Cost criterion - Name: Oferta económica / Weighting: 10

### II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

El contrato podrá prever 1 o varias prórrogas por un máximo de 2 años.

### II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds: no

### II.2.14. Additional information

## Section IV: Procedure

#### **IV.1. Description**

##### **IV.1.1. Type of procedure**

Open procedure

##### **IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system**

##### **IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)**

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: no

#### **IV.2. Administrative information**

##### **IV.2.1. Previous publication concerning this procedure**

Notice number in the OJ S: [2018/S 189-427290](#)

##### **IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system**

##### **IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a prior information notice**

### **Section V: Award of contract**

---

#### **Title:**

Adecuación, explotación y mantenimiento del Servicio Público 012 de Atención al Ciudadano de la Comunidad de Castilla y León

A contract/lot is awarded: yes

#### **V.2. Award of contract**

##### **V.2.1. Date of conclusion of the contract**

21/01/2019

##### **V.2.2. Information about tenders**

Number of tenders received: 1

Number of tenders received from SMEs: 0

Number of tenders received by electronic means: 1

The contract has been awarded to a group of economic operators: yes

##### **V.2.3. Name and address of the contractor**

Official name: Grupo Norte Agrupación Empresarial de Servicios, S. L.

National registration number: B47518840

Postal address: C/ Ducado, 2

Town: Valladolid

NUTS code: ES418 Valladolid

Postal code: 47009

Country: Spain

The contractor is an SME: no

##### **V.2.3. Name and address of the contractor**

Official name: Capri Telecomunicaciones 2016

National registration number: B87488474

Postal address: Paseo de la Castellana, 179

Town: Madrid

NUTS code: ES300 Madrid  
Postal code: 28046  
Country: Spain  
The contractor is an SME: yes

**V.2.4. Information on value of the contract/lot**

Initial estimated total value of the contract/lot: 4 680 000,00 EUR

Total value of the contract/lot: 4 655 635,58 EUR

**V.2.5. Information about subcontracting**

**Section VI: Complementary information**

---

**VI.3. Additional information**

**VI.4. Procedures for review**

**VI.4.1. Review body**

Official name: Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales de Castilla y León

Postal address: Plaza de la Catedral, 5

Town: Zamora

Postal code: 49001

Country: Spain

E-mail: [tribunalcontratoscyl@cccyl.es](mailto:tribunalcontratoscyl@cccyl.es)

**VI.4.4. Service from which information about the review procedure may be obtained**

Official name: Asesoría Jurídica de la Secretaría General

Postal address: C/ Santiago Alba, 1

Town: Valladolid

Postal code: 47001

Country: Spain

**VI.5. Date of dispatch of this notice**

22/01/2019