

Spain-Santander: Call centre
OJ S 23/2023 01/02/2023
Contract award notice
Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Consejería de Presidencia, Interior, Justicia y Acción Exterior

National registration number: S3933002B

Postal address: Peña Herbosa, 29

Town: Santander

NUTS code: ES130 Cantabria

Postal code: 39003

Country: Spain

Contact person: Consejería de Presidencia, Interior, Justicia y Acción Exterior

E-mail: pulido_mc@cantabria.es

Telephone: +34 942207122

Fax: +34 942207162

Internet address(es):

Main address: <http://www.cantabria.es>

Address of the buyer profile: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=nr9UvIsjILaiEJrVRqloyA%3D%3D>

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

Servicio de atención ciudadana 012 de la administración de la comunidad autónoma de Cantabria

Reference number: 2.4.57/21

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Servicio de atención ciudadana 012 de la administración de la comunidad autónoma de Cantabria

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 2 196 000,00 EUR

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: ES130 Cantabria

II.2.4. Description of the procurement

Servicio de atención ciudadana 012 de la administración de la comunidad autónoma de Cantabria

II.2.5. Award criteria

Cost criterion - Name: Medios y fuentes de recopilación de la información / Weighting: 2.5

Cost criterion - Name: Mejora en la configuración del equipo de trabajo descrito en el apartado 4 del pliego de PPT. Bolsa de horas para asumir demandas de información adicionales y no previstas / Weighting: 2.5

Cost criterion - Name: Mejora en la configuración del equipo de trabajo descrito en el apartado 4 del PPT. Número de personas adicionales de información telefónica en horario de mañana, que cumplan los requisitos / Weighting: 15

Cost criterion - Name: Mejora por la aportación de servicios adicionales a los recogidos en el apartado 3.1 del PPT que incorporen nuevos canales de comunicación de la información administrativa a la ciudadanía / Weighting: 10

Cost criterion - Name: Mejora por la reducción de la fase de transición del servicio / Weighting: 10

Cost criterion - Name: Mejoras de la plataforma tecnológica establecida en el apartado 5.1. del PPT / Weighting: 10

Cost criterion - Name: Mejora en la configuración del equipo de trabajo descrito en el apartado 4 del PPT. Incorporación de una persona encargada de las labores de documentación de la información / Weighting: 5

Cost criterion - Name: Precio / Weighting: 45

II.2.11. Information about options

Options: no

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: [2021/S 184-478990](#)

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

Contract No: 2.4.57/21

Title:

Servicio de atención ciudadana 012 de la administración de la comunidad autónoma de Cantabria

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

27/01/2023

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 3

Number of tenders received from SMEs: 0

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

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: UTE BE CALL - MNEMO 012 CANTABRIA

National registration number: U44556223

Postal address: calle cruz roja de Leon, 10, planta 5 puerta 3

Town: Leon

NUTS code: ES413 León

Postal code: 24008

Country: Spain

The contractor is an SME: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: UTE BE CALL - MNEMO 012 CANTABRIA

National registration number: U44556223

Postal address: calle cruz roja de Leon, 10, planta 5 puerta 3

Town: Leon

NUTS code: ES413 León

Postal code: 24008

Country: Spain

The contractor is an SME: no

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

Initial estimated total value of the contract/lot: 2 495 525,20 EUR

Total value of the contract/lot: 2 196 000,00 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 Central de Recursos Contractuales

Postal address: Avenida General Perón, 38, planta 8

Town: MADRID

Postal code: 28020

Country: Spain

E-mail: tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es

Internet address: <http://www.hacienda.gob.es/es-ES/Areas%20Tematicas/Contratacion/TACRC>

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

Official name: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Postal address: Avenida General Perón, 38, planta 8

Town: MADRID

Postal code: 28020

Country: Spain

E-mail: tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es

Internet address: <http://www.hacienda.gob.es/es-ES/Areas%20Tematicas/Contratacion/TACRC>

VI.5. Date of dispatch of this notice

27/01/2023