

Spain-Madrid: Call centre  
OJ S 53/2020 16/03/2020  
Contract award notice  
Services

**Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

**Section I: Contracting authority**

---

**I.1. Name and addresses**

Official name: Junta de Contratación del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social

National registration number: S2819001E

Postal address: Paseo de la Castellana, 63

Town: Madrid

NUTS code: ES300 Madrid

Postal code: 28071

Country: Spain

Contact person: Junta de Contratación del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social

E-mail: [secretaria.junta@mitramiss.es](mailto:secretaria.junta@mitramiss.es)

Telephone: +34 913630712

Fax: +34 913631110

**Internet address(es):**

Main address: <http://www.empleo.gob.es>

Address of the buyer profile: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=Zb2rn87EBZ8QK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

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

Ministry or any other national or federal authority, including their regional or local subdivisions

**I.5. Main activity**

General public services

**Section II: Object**

---

**II.1. Scope of the procurement****II.1.1. Title**

Servicio de gestión de un Centro de Atención a Usuarios de aplicaciones externas gestionadas por la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones con destino al Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social

Reference number: 201910001045-201970000124-201930000008

**II.1.2. Main CPV code**

79512000 Call centre

**II.1.3. Type of contract**

Services

**II.1.4. Short description**

Servicio de gestión de un Centro de Atención a Usuarios de aplicaciones externas gestionadas por la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones con destino al Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.

#### **II.1.6. Information about lots**

This contract is divided into lots: no

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

Value excluding VAT: 367 244,72 EUR

### **II.2. Description**

#### **II.2.3. Place of performance**

NUTS code: ES300 Madrid

#### **II.2.4. Description of the procurement**

Servicio de gestión de un Centro de Atención a Usuarios de aplicaciones externas gestionadas por la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones con destino al Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.

#### **II.2.5. Award criteria**

Quality criterion - Name: Herramienta de gestión de incidencias / Weighting: 10

Quality criterion - Name: Memoria técnica para la ejecución del proyecto / Weighting: 10

Cost criterion - Name: Mejoras adicionales relacionadas con el servicio que se aportaría sin coste / Weighting: 5

Cost criterion - Name: Mejoras sobre los mínimos requeridos para la ejecución del servicio / Weighting: 15

Cost criterion - Name: Oferta económica / Weighting: 60

#### **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: yes

Identification of the project: Podrá ser cofinanciado por FSE (2014ES05SFTA001) y FEAD (2014ES05FMOP001).

#### **II.2.14. Additional information**

### **Section IV: Procedure**

---

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

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

Award of a contract without prior publication of a call for competition in the Official Journal of the European Union in the cases listed below

- No tenders or no suitable tenders/requests to participate in response to open procedure

Explanation:

Al haberse declarado desierto el procedimiento abierto número 201910000503-201970000073-201930000005.

#### **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.2.8. 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:** 1

**Title:**

Servicio de gestión de un Centro de Atención a Usuarios de aplicaciones externas gestionadas por la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones con destino al Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social

A contract/lot is awarded: yes

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

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

10/03/2020

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

Number of tenders received: 3

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

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

Official name: Global Rosetta, S. L.

National registration number: B86867710

Postal address: Vía de los Poblados, edificio 5, 3, 5.º D

Town: Madrid

NUTS code: ES300 Madrid

Postal code: 28033

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: 513 628,98 EUR

Total value of the contract/lot: 367 244,72 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 del General Perón, 38

Town: Madrid

Postal code: 28020

Country: Spain

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

12/03/2020