

Spain-Valencia: Customer-care services

OJ S 53/2021 17/03/2021

Contract notice – utilities

Services

Legal Basis:

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: Consejo de Administración de la Empresa Municipal de Transportes de Valencia, S. A. U.

National registration number: A46318416

Postal address: Plaza Correo Viejo, 5

Town: Valencia

NUTS code: ES523 Valencia/València

Postal code: 46001

Country: Spain

Contact person: Consejo de Administración de la Empresa Municipal de Transportes de Valencia, S. A. U.

E-mail: contractacio@emtvalencia.es

Internet address(es):

Main address: <https://contrataciondelestado.es>

Address of the buyer profile: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=zbNWgqTZvrDnSoTX3z%2F7wA%3D%3D>

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=D%2ByYyRASc0uiEJrVRqloyA%3D%3D

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted to the abovementioned address

I.6. Main activity

Recreation, culture and religion

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Servicio de gestión de la información, asesoramiento y atención al cliente de manera telefónica, online y presencial para la Empresa Municipal de Transportes de València, S. A. U. (medio propio)

Reference number: 2021-0022

II.1.2. Main CPV code

79342320 Customer-care services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Servicio de gestión de la información, asesoramiento y atención al cliente de manera telefónica, online y presencial para la Empresa Municipal de Transportes de València, S. A. U. (medio propio).

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 2 160 915,73 EUR

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: ES523 Valencia/València

II.2.4. Description of the procurement

Servicio de gestión de la información, asesoramiento y atención al cliente de manera telefónica, online y presencial para la Empresa Municipal de Transportes de València, S. A. U. (medio propio).

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Quality criterion - Name: Propuesta técnica de organización, estrategia y calidad: de cero a treinta puntos / Weighting: 30

Quality criterion - Name: Tecnología y herramientas de seguimiento del servicio: de cero a cinco puntos / Weighting: 5

Cost criterion - Name: Experiencia de la persona responsable de la cuenta y director /coordinador del servicio: de cero a dos puntos / Weighting: 2

Cost criterion - Name: Formación de la persona responsable de la cuenta y director /coordinador del servicio: de cero a dos puntos / Weighting: 2

Cost criterion - Name: Idiomas de la persona responsable de la cuenta y director/coordinador del servicio: de cero a un punto / Weighting: 1

Cost criterion - Name: Precio: de cero a sesenta puntos / Weighting: 60

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 2 160 915,73 EUR

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 24

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

El contrato admite dos prórrogas anuales.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Las prórrogas serán facultativas para EMT, previo acuerdo por parte del Órgano de Contratación, comunicadas con una antelación mínima de dos meses antes del vencimiento. Las prórrogas serán obligatorias para el adjudicatario.

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 III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions for participation

III.1.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers

List and brief description of conditions:

- capacidad de obrar,
- no prohibición para contratar,
- no estar incurso en incompatibilidades,
- cumplimiento con las obligaciones con la Seguridad Social,
- cumplimiento con las obligaciones tributarias.

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

- seguro de indemnización. Descripción: acreditación de tener contratado y en vigor un seguro de responsabilidad civil que incluya la responsabilidad personal con un capital mínimo asegurado de trescientos mil euros (300 000,00 EUR) mediante la aportación de certificado emitido por compañía en el que se establezca el período de vigencia del seguro,
- cifra anual de negocio. Descripción: declaración responsable poniendo de manifiesto el volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiere el contrato durante los tres años inmediatamente anteriores a la fecha de publicación de este pliego, computados de fecha a fecha.

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

- trabajos realizados. Descripción: declaración responsable con una relación de los principales servicios realizados de igual o similar naturaleza a los que constituyen el objeto del contrato en el curso de los tres años inmediatamente anteriores a la fecha de publicación de este pliego, computados de fecha a fecha, indicando el importe, la fecha y el destinatario,
- técnicos o unidades técnicas. Descripción: declaración responsable poniendo de manifiesto el compromiso de poner a disposición de EMT un equipo humano integrado por, al menos, las personas que se indica en la página 14 del PCAP,
- otros. Descripción: compromiso de adscripción de medios materiales declaración responsable poniendo de manifiesto el compromiso de poner a disposición de EMT todos los elementos materiales necesarios para efectuar debidamente y con esmero los trabajos contratados,
- otros. Descripción: declaración responsable poniendo de manifiesto que dispone con oficina en la ciudad de València o que se compromete a disponer de la misma en caso de resultar adjudicatario.

III.1.6. Deposits and guarantees required

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.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 16/04/2021 Local time: 15:00

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

Catalan, Spanish

IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Duration in months: 4 (from the date stated for receipt of tender)

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 19/04/2021 Local time: 08:00

Place:

Oficinas EMT.

Datos de dirección:

— calle: Plaza Correo Viejo, 5,

— código postal: 46001,

— población:

— país: ESPAÑA.

Information about authorised persons and opening procedure: Descripción

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: EMT

Postal address: Plaza Correo Viejo, 5

Town: València

Postal code: 46001

Country: Spain

VI.5. Date of dispatch of this notice

12/03/2021