

Spain-A Estrada: Telephone-answering services
OJ S 62/2020 27/03/2020
Contract award notice
Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Fundación Pública Urgencias Sanitarias de Galicia-061

National registration number: G15702350

Postal address: Avenida de la Cultura, s/n

Town: A Estrada

NUTS code: ES11 Galicia

Postal code: 36680

Country: Spain

Contact person: Lara María Otero López

E-mail: lara.otero.lopez@sergas.es

Telephone: +34 881547490

Fax: +34 881546728

Internet address(es):

Main address: www.contratosdegalicia.gal

I.4. Type of the contracting authority

Regional or local agency/office

I.5. Main activity

Health

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Servicio de operación telefónica para la Fundación Pública Urgencias Sanitarias de Galicia-061

Reference number: AB-FUS1-19-005

II.1.2. Main CPV code

79510000 Telephone-answering services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

El objeto de la presente contratación es la prestación, en las condiciones recogidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (PPT), de servicios de operación telefónica para la Fundación Pública Urgencias Sanitarias de Galicia-061. La necesidad administrativa a satisfacer es la atención telefónica del número de emergencias sanitarias 061 y del número

de consulta sanitaria 902400116, mediante personal especializado, durante las veinticuatro horas del día los 365 días del año.

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 7 165 693,56 EUR

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

79510000 Telephone-answering services, 79512000 Call centre, 79511000 Telephone operator services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: ES11 Galicia

Main site or place of performance: CIAE A Estrada.

II.2.4. Description of the procurement

Se trata de prestar un servicio que cubra la recepción inicial de las llamadas de demanda que llegan a la CCUSG-061 a través de los números de cabecera que atiende, 061 y 902 400 116, su gestión inicial, la activación y seguimiento de los recursos y la recogida de datos de los incidentes atendidos.

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Mejoras del sistema de seguimiento y control del servicio / Weighting : 23

Quality criterion - Name: Plantilla a tiempo completo y/o con contrato indefinido / Weighting: 14

Quality criterion - Name: Porcentaje de la plantilla en activo con experiencia mínima mayor de dos años como gestor telefónico de emergencias sanitarias / Weighting: 7

Quality criterion - Name: Plan de formación continuada específica para el personal / Weighting : 5

Quality criterion - Name: Porcentaje de la plantilla que figura en el anexo II del PPT al que se le ofrecerá la continuidad en el servicio / Weighting: 5

Quality criterion - Name: Realización de una encuesta telefónica a los usuarios del servicio / Weighting: 2

Price - Weighting: 44

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: [2019/S 248-614802](#)

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:

Servicio de operación telefónica para la Fundación Pública Urgencias Sanitarias de Galicia-061

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

24/03/2020

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: Fidelis Servicios Integrales, S. L. U.

Postal address: Lg Cruz das Cabezas, s/n

Town: As Pontes

NUTS code: ES111 A Coruña

Postal code: 15320

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: 7 165 693,56 EUR

Total value of the contract/lot: 5 611 068,12 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 Contratación Pública de la Comunidad Autónoma de Galicia

Town: Santiago de Compostela

Country: Spain

VI.5. Date of dispatch of this notice

25/03/2020