

Spain-Barcelona: Call centre
OJ S 72/2019 11/04/2019
Contract award notice
Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Ayuntamiento de Barcelona, Dirección de Servicios de Gestión Económica de la Gerencia de Recursos

Postal address: Plaza Sant Miquel, 4-5, entresuelo, edificio Nuevo

Town: Barcelona

NUTS code: ES511 Barcelona

Postal code: 08002

Country: Spain

E-mail: aescalantec@bcn.cat

Telephone: +34 934027487

Fax: +34 934023298

Internet address(es):

Main address: www.bcn.cat/perfildecontractant

Address of the buyer profile: www.bcn.cat/perfildecontractant

I.4. Type of the contracting authority

Regional or local agency/office

I.5. Main activity

General public services

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Gestión de la atención telefónica ciudadana y prestación de los servicios diferidos de la Dirección de Servicios de Información y Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Barcelona

Reference number: 18002708

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Prestación de los servicios de información y tramitación a los ciudadanos que se dirigen al Ayuntamiento de Barcelona a través de los diferentes canales de atención ciudadana prestados «on line» y en diferido (teléfono, Internet, correo electrónico, chat y redes sociales).

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 29 147 330,52 EUR

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: ES511 Barcelona

II.2.4. Description of the procurement

Prestación de los servicios de información y tramitación a los ciudadanos que se dirigen al Ayuntamiento de Barcelona a través de los diferentes canales de atención ciudadana prestados «on line» y en diferido (teléfono, Internet, correo electrónico, chat y redes sociales).

II.2.5. Award criteria

Cost criterion - Name: Calidad / Weighting: 75

Cost criterion - Name: Precio / Weighting: 35

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: [2018/S 204-465713](#)

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: 18002708

Lot No: 1

Title:

Gestión de la atención telefónica ciudadana y prestación de los servicios diferidos de la Dirección de Servicios de Información y Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Barcelona

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract**V.2.1. Date of conclusion of the contract**

19/02/2019

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 1

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

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: Atento Teleservicios España, S. A.

Town: Madrid

NUTS code: ES511 Barcelona

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: 29 147 330,52 EUR

Total value of the contract/lot: 29 147 330,52 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 Català de Contractes del Sector Públic

Town: Barcelona

Country: Spain

VI.5. Date of dispatch of this notice

08/04/2019