

Spain-León: Telephone-answering services

OJ S 94/2021 17/05/2021

Contract notice

Services

**Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

---

**Section I: Contracting authority**

**I.1. Name and addresses**

Official name: Dirección General del Instituto Nacional de Ciberseguridad de España, S. A. (Incibe)

National registration number: A24530735

Postal address: Avenida José Aguado, 41

Town: León

NUTS code: ES413 León

Postal code: 24005

Country: Spain

Contact person: Dirección General del Instituto Nacional de Ciberseguridad de España, S. A. (Incibe)

E-mail: [contratacion@incibe.es](mailto:contratacion@incibe.es)

Telephone: +34 987877189

Fax: +34 987261016

**Internet address(es):**

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

Address of the buyer profile: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=z8PJ8mgr3AUQK2TEfXGy%2BA%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=L2%2Fivape8f%2BXQV0WE7IYPw%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=L2%2Fivape8f%2BXQV0WE7IYPw%3D%3D)

Additional information can be obtained from the abovementioned address

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

Electronic communication requires the use of tools and devices that are not generally available. Unrestricted and full direct access to these tools and devices is possible, free of

charge, at: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=z8PJ8mgr3AUQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

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

Other type: Otras entidades del sector público

**I.5. Main activity**

General public services

---

**Section II: Object**

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

### **II.1.1. Title**

Servicio de línea de ayuda en ciberseguridad  
Reference number: 019/21

### **II.1.2. Main CPV code**

79510000 Telephone-answering services

### **II.1.3. Type of contract**

Services

### **II.1.4. Short description**

Servicio de línea de ayuda en ciberseguridad.

### **II.1.5. Estimated total value**

Value excluding VAT: 11 500 642,95 EUR

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

This contract is divided into lots: yes

Tenders may be submitted for maximum number of lots: 2

Maximum number of lots that may be awarded to one tenderer: 2The contracting authority reserves the right to award contracts combining the following lots or groups of lots:

Los licitadores podrán optar a uno, varios, o a la totalidad de los lotes, de forma independiente para cada uno.

## **II.2. Description**

### **II.2.1. Title**

Lote 1: servicio de operación de línea de ayuda en ciberseguridad  
Lot No: 1

### **II.2.2. Additional CPV code(s)**

79510000 Telephone-answering services, 79100000 Legal services

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

NUTS code: ES413 León

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

Lote 1: servicio de operación de línea de ayuda en ciberseguridad.

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

Criteria below

Quality criterion - Name: Configuración de plataforma tecnológica e integración de procedimientos para la operación del servicio / Weighting: 6

Quality criterion - Name: Dimensionamiento ante casos de emergencia / Weighting: 4

Quality criterion - Name: Dimensionamiento del servicio ante casos de incremento de demanda / Weighting: 6

Quality criterion - Name: Modelo de seguimiento de la calidad del servicio / Weighting: 6

Quality criterion - Name: Plan de formación / Weighting: 4

Quality criterion - Name: Plan de pruebas y ajustes / Weighting: 4

Cost criterion - Name: Aumento de la puntuación media de la satisfacción de los usuarios / Weighting: 3

Cost criterion - Name: Aumento de los niveles de atención diarios de servicio / Weighting: 4

Cost criterion - Name: Reducción de tiempos de puesta en marcha de IVR / Weighting: 3

Cost criterion - Name: Reducción de tiempos máximos de recuperación de nivel de servicio en situaciones de incremento continuado de demanda / Weighting: 4

Cost criterion - Name: Servicio para campañas informativas telefónicas / Weighting: 5

Cost criterion - Name: Propuesta económica / Weighting: 51

#### **II.2.6. Estimated value**

Value excluding VAT: 5 269 389,50 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:

Dos posibles prórrogas de doce meses máximo de duración de cada una de ellas, en ambos lotes, o hasta agotar el presupuesto de la prórroga, lo que ocurra primero. La duración de cada una de las prórrogas del lote 2, estará supeditada a la duración del lote 1 de manera que ambos lotes finalicen al mismo tiempo.

#### **II.2.10. Information about variants**

Variants will be accepted: no

#### **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**

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

##### **II.2.1. Title**

Lote 2: servicio de asesoramiento legal para la línea de ayuda de ciberseguridad  
Lot No: 2

##### **II.2.2. Additional CPV code(s)**

79100000 Legal services, 79510000 Telephone-answering services

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

NUTS code: ES413 León

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

Lote 2: servicio de asesoramiento legal para la línea de ayuda de ciberseguridad.

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

Criteria below

Quality criterion - Name: Experiencia y formación del técnico legal en las instalaciones de Incibe / Weighting: 5

Quality criterion - Name: Propuesta de prestación del servicio en general y plan de asesoramiento / Weighting: 10

Cost criterion - Name: Bolsa de horas adicionales anuales en caso de emergencia sin coste para Incibe / Weighting: 5

Cost criterion - Name: Informes legales complejos adicionales al año sin coste para Incibe / Weighting: 5

Cost criterion - Name: Propuesta económica / Weighting: 75

#### **II.2.6. Estimated value**

Value excluding VAT: 217 462,50 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:

Dos posibles prórrogas de doce meses máximo de duración de cada una de ellas, en ambos lotes, o hasta agotar el presupuesto de la prórroga, lo que ocurra primero. La duración de cada una de las prórrogas del lote 2, estará supeditada a la duración del lote 1 de manera que ambos lotes finalicen al mismo tiempo.

#### **II.2.10. Information about variants**

Variants will be accepted: no

#### **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 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,
- para las empresas extranjeras, declaración de sometimiento a la legislación española.

##### **III.1.2. Economic and financial standing**

List and brief description of selection criteria:

Patrimonio neto.

##### **III.1.3. Technical and professional ability**

Selection criteria as stated in the procurement documents

### **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: yes

#### **IV.2. Administrative information**

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

Date: 16/06/2021 Local time: 14:00

##### **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**

Spanish

##### **IV.2.7. Conditions for opening of tenders**

Date: 19/07/2021 Local time: 12:00

Place:

León.

Datos de dirección:

— calle: Avenida José Aguado, 41,

— código postal: 24005,

— población: León,

— país: ESPAÑA.

Information about authorised persons and opening procedure: Descripción: Miembros de la comisión de contratación. Los informes se publicarán en el tablón de anuncios. Acto privado en aplicación del artículo 157 4 LCSP.

### **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: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Postal address: Avenida General Perón, 38, 8.ª planta

Town: Madrid

Postal code: 28020

Country: Spain

E-mail: [tribunal\\_recursos.contratos@hacienda.gob.es](mailto:tribunal_recursos.contratos@hacienda.gob.es)

Telephone: +34 913491319

Fax: +34 987261016

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

12/05/2021