

Spain-Campanillas: Call centre
OJ S 90/2022 10/05/2022
Contract award notice
Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Empresa Pública de Emergencias Sanitarias

National registration number: Q2900463G

Postal address: calle Severo Ochoa, 28

Town: Campanillas (Málaga)

NUTS code: ES61 Andalucía

Postal code: 29590

Country: Spain

Contact person: Empresa Pública de Emergencias Sanitarias

E-mail: recepcion.epes@juntadeandalucia.es

Telephone: +34 951042200

Fax: +34 951042201

Internet address(es):

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

Address of the buyer profile: <http://juntadeandalucia.es/temas/contratacion-publica/perfiles-licitaciones.html>

I.4. Type of the contracting authority

Body governed by public law

I.5. Main activity

Health

Section II: Object

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

Servicio de Operación y Supervisión de Salud Responde

Reference number: E/21002060/000

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

La prestación del Servicio de Operación y Supervisión del Centro de Información y Servicios al Ciudadano "Salud Responde" del SSPA, que comprende las siguientes actividades:

- Operación del Sistema de comunicaciones dando respuesta a las llamadas que se reciban por los diferentes canales disponibles (teléfono, fax, correo electrónico, Web colaborativo, APP, etc.) durante las 24 horas del día, todos los días del año, asegurando las correctas funciones de operación.
- Supervisión del servicio de operación en presencia física durante las 24 horas del día, todos los días del año en el Centro de Información y Servicios al Ciudadano “Salud Responde” de Jaén.
- Actividades coadyuvantes y complementarias: Ejecución de las funciones coadyuvantes, complementarias y conexas del servicio contratado. El servicio se prestará todas las semanas del año durante el periodo de vigencia del contrato.

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 5 147 948,00 EUR

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: ES61 Andalucía

Main site or place of performance: Comunidad Autónoma de Andalucía

II.2.4. Description of the procurement

La prestación del Servicio de Operación y Supervisión del Centro de Información y Servicios al Ciudadano “Salud Responde” del SSPA, que comprende las siguientes actividades:

- Operación del Sistema de comunicaciones dando respuesta a las llamadas que se reciban por los diferentes canales disponibles (teléfono, fax, correo electrónico, Web colaborativo, APP, etc.) durante las 24 horas del día, todos los días del año, asegurando las correctas funciones de operación.
- Supervisión del servicio de operación en presencia física durante las 24 horas del día, todos los días del año en el Centro de Información y Servicios al Ciudadano “Salud Responde” de Jaén.
- Actividades coadyuvantes y complementarias: Ejecución de las funciones coadyuvantes, complementarias y conexas del servicio contratado. El servicio se prestará todas las semanas del año durante el periodo de vigencia del contrato.

II.2.5. Award criteria

Price

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: Tipo de Fondo: Programa Operativo de Fondo Europeo de Desarrollo Regional de Andalucía 2014-2020. Porcentaje de Cofinanciación: 80%.

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: [2021/S 151-401275](#)

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 y Supervisión de Salud Responde

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

30/12/2021

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 4

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

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: SERVICIOS SOCIO SANITARIOS GENERALES SPAIN, S.L.

Town: Sevilla

NUTS code: ES61 Andalucía

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: 5 147 948,00 EUR

Total value of the contract/lot: 5 147 900,00 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 Recursos Contractuales de la Junta de Andalucía

Postal address: Calle Barcelona nº 4-6

Town: Sevilla

Postal code: 41001

Country: Spain

E-mail: tribunaladministrativo.contratos@juntadeandalucia.es

Telephone: +34 671530856

Fax: +34 955515041

Internet address: http://www.ceh.junta-andalucia.es/contratacion/tribunal_adm/tribunal.htm

VI.5. Date of dispatch of this notice

05/05/2022