

Spain-Reus: Call centre
OJ S 84/2023 28/04/2023
Contract notice
Services

Legal Basis:
Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Ayuntamiento de Reus
National registration number: P4312500D
Postal address: Pl. Mercadal, 1
Town: REUS
NUTS code: ES514 Tarragona
Postal code: 43201
Country: Spain
Contact person: Jordi Voltas Francisco
E-mail: contractacio@reus.cat
Telephone: +34 977010008
Fax: +34 977010208

Internet address(es):

Main address: www.reus.cat
Address of the buyer profile: https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/cap.pscp?reqCode=viewDetail&idCap=1502462

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/cap.pscp?reqCode=viewDetail&idCap=1502462

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via:

https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/cap.pscp?reqCode=viewDetail&idCap=1502462

I.4. Type of the contracting authority

Regional or local authority

I.5. Main activity

General public services

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Servicio de atención multicanal 010
Reference number: CONSER-0036/2023

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Servicio especializado y personalizado multicanal de atención ciudadana 010.

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 1 119 430,33 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: ES514 Tarragona

Main site or place of performance: REUS

II.2.4. Description of the procurement

Servicio especializado y personalizado multicanal de atención ciudadana 010.

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Quality criterion - Name: Atención 24 horas los 365 días del año / Weighting: 4

Quality criterion - Name: Inclusión del servicio de atención por videollamadas con el mismo precio que una llamada atendida en función del tiempo de atención / Weighting: 2

Quality criterion - Name: Inclusión de la plataforma tecnológica por la atención por videollamada en lugar de que la tenga que proporcionar el Ayuntamiento / Weighting: 2

Quality criterion - Name: Inclusión de la plataforma tecnológica whatsapp y telegram / Weighting: 2

Quality criterion - Name: Inclusión en la oferta de un agente virtual o chatbot, que utilice inteligencia artificial, procesamiento de lenguaje natural, aprendizaje automático y tecnologías relacionadas con la comprensión de textos y traducciones automáticas / Weighting: 2

Quality criterion - Name: Atención en árabe marroquí (darija) 0,5 puntos, árabe coránico (árabe clásico) 0,5 puntos, francés 0,5 puntos o inglés 0,5 puntos, con un total de un máximo de 2 puntos si se incluyen todos / Weighting: 2

Quality criterion - Name: Servicios de atención telefónica / Weighting: 11

Quality criterion - Name: Servicios de atención alternativos / Weighting: 2

Quality criterion - Name: Estructura de los recursos humanos y perfiles / Weighting: 2

Quality criterion - Name: Entorno tecnológico / Weighting: 8

Quality criterion - Name: Plan de implantación y plazos de provisión de servicios / Weighting: 1

Quality criterion - Name: Plan de formación inicial y continua del personal que prestar el servicio / Weighting: 3

Quality criterion - Name: Gestión de la calidad / Weighting: 10

Quality criterion - Name: Confidencialidad, protección de datos personales, ENS y ciberseguridad / Weighting: 2

Quality criterion - Name: Demostración práctica, valorando la agilidad del entorno tecnológico, la metodología de prestación de servicio y cumplimiento de requerimientos / Weighting: 7

Cost criterion - Name: Propuestas económicas / Weighting: 40

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 1 119 430,33 EUR

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

Duration in months: 36

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

La duración inicial del contrato será de tres años, a partir del día siguiente de la formalización del correspondiente contrato administrativo.

El contrato se podrá prorrogar por dos años más por períodos anuales. Ver plazos para la implantación.

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

Adscripción de medios personales:

De acuerdo con el pliego de prescripciones técnicas.

Se otorga a este compromiso el carácter de obligación esencial a los efectos previstos en el artículo 211 de la LCSP.

La empresa adjudicataria deberá acreditar, en fase de ejecución, la documentación establecida en el pliego.

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions for participation**III.1.2. Economic and financial standing**

Selection criteria as stated in the procurement documents

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: no

IV.2. Administrative information

IV.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2023/S 050-149400](#)

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

Date: 29/05/2023 Local time: 23:59

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: 2 (from the date stated for receipt of tender)

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 06/06/2023 Local time: 09:00

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: yes

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

Postal code: 08038

Country: Spain

Telephone: +34 935676300

Fax: +34 935676300

Internet address: <http://tribunaldecontractes.gencat.cat>

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Regulados en el artículo 50 de la LCSP.

VI.4.4. Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: Ayuntamiento de Reus

Postal address: Plaça del Mercadal, 1

Town: Reus

Postal code: 43201

Country: Spain

E-mail: contractacio@reus.cat

Telephone: +34 977010010

Fax: +34 977010208

Internet address: <http://reus.cat>

VI.5. Date of dispatch of this notice

26/04/2023