

**Spain-Santiago de Compostela: Telephone-answering services**

OJ S 136/2019 17/07/2019

Contract notice

Services

**Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

**Section I: Contracting authority**

---

**I.1. Name and addresses**

Official name: Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia (Secretaría General Técnica)

National registration number: S1511001H

Postal address: C/ San Caetano, bloque 1, 2ª planta, edificio Administrativo

Town: Santiago de Compostela

NUTS code: ES111 A Coruña

Postal code: 15781

Country: Spain

Contact person: María Adelaida Couto Piñón

E-mail: [contratacion.vicepresidencia@xunta.gal](mailto:contratacion.vicepresidencia@xunta.gal)

Telephone: +34 981544259

Fax: +34 981544239

**Internet address(es):**

Main address: <https://www.contratosdegalicia.gal>

Address of the buyer profile: <https://www.contratosdegalicia.gal/consultaOrganismo.jsp?lang=gl&ID=800&N=39&OR=39&SORT=2&ORDER=2>

**I.3. Communication**

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://www.contratosdegalicia.gal/licitación?N=563012>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: [www.conselleriadefacenda.es/silex](http://www.conselleriadefacenda.es/silex)

**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 e información al ciudadano en la Xunta de Galicia (teléfono 012)

Reference number: 2019-SESE 10/EM

**II.1.2.**

**Main CPV code**

79510000 Telephone-answering services

**II.1.3. Type of contract**

Services

**II.1.4. Short description**

El presente contrato tiene por objeto el servicio de atención e información a la ciudadanía en la Xunta de Galicia (teléfono 012).

**II.1.5. Estimated total value**

Value excluding VAT: 4 848 051,14 EUR

**II.1.6. Information about lots**

This contract is divided into lots: no

**II.2. Description****II.2.2. Additional CPV code(s)**

79511000 Telephone operator services, 79512000 Call centre

**II.2.3. Place of performance**

NUTS code: ES11 Galicia

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

Con esta contratación lo que se pretende es la gestión del Centro de Información y de Atención de la Xunta de Galicia, con la finalidad de atender los contactos que los usuarios (bien el propio personal de la Xunta o el resto de ciudadanos interesados) realicen por cualquiera de los canales de atención que se pongan a su disposición, ya sea a través del canal telefónico (principalmente el número 012 y otros números específicos de los servicios), correo electrónico, páginas web, fax, etc.

**II.2.5. Award criteria**

Criteria below

Quality criterion - Name: Plan de ejecución/implantación del contrato / Weighting: 0-15

Quality criterion - Name: Plan de transición, de acuerdo con lo ijdicado en el apartado 6.5.1 del PPT / Weighting: 0-5

Quality criterion - Name: Plan de formación de acuerdo con lo indicado en el apartado 7 del PPT / Weighting: 0-5

Quality criterion - Name: Plan de entrega, de acuerdo con lo indicado en el apartado 6.5.2. del PPT / Weighting: 0-5

Quality criterion - Name: Propuesta técnica de solución a las plataformas descritas en el apartado 4 «requisitos previos» del PPT / Weighting: 0-10

Quality criterion - Name: Características funcionales de la solución propuesta a las plataformas exigidas en el apartado 5 «requisitos funcionales» del PPT / Weighting: 0-10

Cost criterion - Name: Rebaja en el precio / Weighting: 0-40

Cost criterion - Name: Formación / Weighting: 0-10

**II.2.6. Estimated value**

Value excluding VAT: 4 848 051,14 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:

El contrato será susceptible de prórroga por un plazo máximo de 24 meses. Pueden realizarse prórrogas por períodos inferiores, siempre que estas no superen, aislada o conjuntamente, el máximo de los 24 meses.

**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.1.2. 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: yes

**IV.2. Administrative information**

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

Date: 19/08/2019 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, Galician

**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: 29/08/2019 Local time: 12:00

Place:

Sala de Juntas D del edificio de la Pirámide del Complejo Administrativo de San Caetano,  
Santiago de Compostela.

## **Section VI: Complementary information**

---

### **VI.1. Information about recurrence**

This is a recurrent procurement: yes

### **VI.2. Information about electronic workflows**

Electronic invoicing will be accepted

### **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 (TACGAL)

Postal address: Rúa Raxeira, 52, 2º

Town: Santiago de Compostela

Postal code: 15781

Country: Spain

Internet address: <https://tacgal.xunta.gal>

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

15/07/2019