

Spain-Gerona: Call centre

OJ S 122/2023 28/06/2023

Contract notice

Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: XALOC (Xarxa Local de Municipis Gironins de la Diputació de Girona)

National registration number: P1700053J

Postal address: Avinguda Sant Francesc, 29

Town: Girona

NUTS code: ES512 Girona

Postal code: 17001

Country: Spain

Contact person: Josep Palomer Roca

E-mail: contractacioxaloc@xalocgirona.cat

Telephone: +34 972906010

Internet address(es):

Main address: <http://www.xalocgirona.cat/>

Address of the buyer profile: https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/perfil/xaloc

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/xaloc?categoria=0>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

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

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

Servicio de atención telefónica y telemática a los contribuyentes de XALOC

Reference number: 2023/324

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Prestación del servicio de atención telefónica y telemática a los contribuyentes de las administraciones que delegan en la Diputació de Girona las competencias de gestión y recaudación de sus ingresos públicos.

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 874 356,96 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: ES512 Girona

II.2.4. Description of the procurement

Prestación del servicio de atención telefónica y telemática a los contribuyentes de las administraciones que delegan en la Diputació de Girona las competencias de gestión y recaudación de sus ingresos públicos. Diputació de Girona lleva a cabo la gestión, liquidación, inspección, comprobación y recaudación de estos ingresos públicos a través de su organismo autónomo XALOC. Este organismo gestiona y recauda ingresos tributarios (IBI, IVTM, IAE, ICIO, tasas en general...), así como ingresos no tributarios (expedientes sancionadores en materia de tráfico, etc.).

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Quality criterion - Name: Memoria técnica del servicio / Weighting: 28

Quality criterion - Name: Puesta a disposición de otro centro de llamadas / Weighting: 16

Quality criterion - Name: Llevar a cabo campañas de información, recogida de datos y validación/corrección datos contribuyentes / Weighting: 4

Quality criterion - Name: Proximidad del centro de atención de llamadas a sede organismo / Weighting: 7

Cost criterion - Name: Precio/hora operador (precio unitario) / Weighting: 37

Cost criterion - Name: Precio/hora responsable del servicio (precio unitario) / Weighting: 8

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 874 356,96 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:

Se prevé la posibilidad de prorrogar el contrato por un año más.

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

List and brief description of selection criteria:

Volumen anual de negocios en el ámbito al cual se refiere el contrato, que referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos, ha de ser al menos una vez y media el valor estimado anual medio del contrato: 437.178,48 euros.

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

Relación de los principales servicios o trabajos realizados en los tres últimos años, de la misma o similar naturaleza que los que constituyan el objeto del contrato (ámbito tributario), el importe anual acumulado de los cuales el año de más ejecución sea igual o superior al 70% de la anualidad media del contrato: 204.016,62 euros.

III.2. Conditions related to the contract

III.2.2. Contract performance conditions

_Uso exclusivo de medios electrónicos. Durante la ejecución del contrato las comunicaciones y documentación que se envíen por parte del contratista serán siempre en formato electrónico, evitando el uso del papel como buena práctica medioambiental.

_Uso no sexista del lenguaje. En toda la documentación, publicidad, imagen o material que se genere para la ejecución del contrato, realizando un uso no sexista del lenguaje y evitando cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentando con valores de igualdad la presencia equilibrada, la diversidad y la corresponsabilidad.

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

Date: 24/07/2023 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.2.7.

Conditions for opening of tenders

Date: 26/07/2023 Local time: 12:00

Place:

La Mesa se realizará de forma mixta, presencial y por videoconferencia, en virtud del artículo 17 de la Ley 40/2015, de 1 de Octubre, de régimen jurídico del sector público. La mesa se entenderá realizada en la sede central de XALOC (Av. Sant Francesc, 29 de Girona).

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

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 Català de Contractes del Sector Públic

Postal address: VIA LAIETANA, 14

Town: BARCELONA

Postal code: 08003

Country: Spain

Telephone: +34 935676300

Internet address: http://sac.gencat.cat/sacgencat/AppJava/organisme_fitxa.jsp?codi=18402

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Son susceptibles de recurso especial en materia de contratación, de acuerdo con el artículo 44 de la LCSP, los anuncios de licitación, los pliegos y los documentos contractuales que establezcan las condiciones que han de regir la contratación; los actos de trámite que decidan directa o indirectamente sobre la adjudicación, determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indenificación o perjuicio irreparable a derechos o intereses legítimos; los acuerdos de adjudicación del contrato; y las modificaciones del contrato basadas en el incumplimiento establecido en los artículos 204 y 205 de la LCSP, por entender que la modificación debería haber sido objeto de una nueva adjudicación. El plazo para interponer el recurso es de quince días hábiles, desde el día hábil siguiente a la fecha de finalización de la declaración del estado de alarma sanitaria en España.

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

Official name: Tribunal Català de Contractes del Sector Públic

Postal address: CARRER DEL FOC, 57

Town: BARCELONA

Postal code: 08038

Country: Spain

Telephone: +34 938842038

Internet address: <https://contractacio.gencat.cat/ca/contacte/tccsp/>

VI.5. Date of dispatch of this notice

23/06/2023

