

Spain-Campanillas: Call centre

OJ S 151/2021 06/08/2021

Contract 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.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://juntadeandalucia.es/temas/contratacion-publica/perfiles-licitaciones/licitacion-electronica.html>

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

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.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 11 557 024,00 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: 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 is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 11 557 024,00 EUR

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

Duration in months: 12

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:
Posibilidad de prórroga: Si, hasta 12 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:
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 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.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 07/09/2021 Local time: 15:00

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: 08/09/2021 Local time: 11:00

Place:

La fecha y hora indicada para la apertura de plicas es estimada. La fecha y hora de apertura del sobre electrónico número 3 se publicará en el Perfil de Contratante de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias.

Information about authorised persons and opening procedure: La apertura de los sobres electrónicos se realizará a través de SIREC- Portal de licitación electrónica de la Junta de Andalucía.

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: yes

Estimated timing for further notices to be published:

La duración inicial del contrato es de doce meses, con posibilidad de prórroga hasta doce meses más.

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.keh.junta-andalucia.es./contratacion/tribunal_adm/tribunal.htm

VI.5. Date of dispatch of this notice

03/08/2021