

Spain-Granada: Customer-care services
OJ S 168/2023 01/09/2023
Contract award notice
Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Granada

National registration number: P1808900C

Postal address: Avenida Fuerzas Armadas s/n

Town: Granada

NUTS code: ES614 Granada

Postal code: 18071

Country: Spain

Contact person: Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Granada

E-mail: contratacion@granada.org

Telephone: +34 958248107

Fax: +34 958248256

Internet address(es):

Main address: <https://contrataciondelestado.es>

Address of the buyer profile: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=fMKHoWxMCQ4%3D>

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

Contrato de servicios de atención a la ciudadanía mediante el teléfono 010 por personal teleoperador en el Ayuntamiento de Granada

Reference number: 82/2023

II.1.2. Main CPV code

79342320 Customer-care services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Ofrecer a la ciudadanía un canal de atención e información, a través de la prestación de servicios de información, de realización de trámites y seguimiento de solicitudes y de

comunicación proactiva con la misma, combinando el uso del teléfono con las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (Internet, correo electrónico, sms, whatsapp, redes sociales,....)

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 177 459,00 EUR

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

64214200 Telephone switchboard services, 79510000 Telephone-answering services, 79512000 Call centre

II.2.3. Place of performance

NUTS code: ES614 Granada

II.2.4. Description of the procurement

Ofrecer a la ciudadanía un canal de atención e información, a través de la prestación de servicios de información, de realización de trámites y seguimiento de solicitudes y de comunicación proactiva con la misma, combinando el uso del teléfono con las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (Internet, correo electrónico, sms, whatsapp, redes sociales,....)

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Funcionalidades de los servicios que se prestan y modelo tecnológico / Weighting: 12

Quality criterion - Name: Medición y control / Weighting: 5

Quality criterion - Name: Modelo de gestión del servicio / Weighting: 8

Quality criterion - Name: Plan de contingencia / Weighting: 7

Quality criterion - Name: Propuesta de optimización del servicio / Weighting: 9

Quality criterion - Name: Solución técnica / Weighting: 8

Price - Weighting: 51

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 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 108-338813](#)

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

Contract No: 82.2023

Title:

Contrato de servicios de atención a la ciudadanía mediante el teléfono 010 por personal teleoperador en el Ayuntamiento de Granada

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

28/08/2023

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 1

Number of tenders received from SMEs: 0

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

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: Konecta BTO SL

National registration number: B62916077

Postal address: Serrano 41

Town: Madrid

NUTS code: ES España

Postal code: 28001

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: 354 918,24 EUR

Total value of the contract/lot: 177 459,00 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: Servicio de Contratación, Ayuntamiento de Granada

Postal address: Avenida Fuerzas Armadas s/n Complejo Administrativo Los Mondragones

Edificio C 1ª planta

Town: Granada

Postal code: 18071

Country: Spain

E-mail: contratacion@granada.org

VI.5. Date of dispatch of this notice

28/08/2023