

Spain-Malaga: Telephone-answering services

OJ S 173/2023 08/09/2023

Contract 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 Málaga

National registration number: P2906700F

Postal address: Avda. de Cervantes, 4

Town: Málaga

NUTS code: ES617 Málaga

Postal code: 29016

Country: Spain

Contact person: Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Málaga

E-mail: perfildelcontratante@malaga.eu

Telephone: +34 951929312

Fax: +34 951926572

Internet address(es):

Main address: <http://www.malaga.eu>

Address of the buyer profile: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=DxxxopwdD5gQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=IWEY7oPTa3zpxJFXpLZ%2B2A%3D%3D

Additional information can be obtained from the abovementioned address

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

Electronic communication requires the use of tools and devices that are not generally available. Unrestricted and full direct access to these tools and devices is possible, free of charge, at: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=DxxxopwdD5gQK2TEfXGy%2BA%3D%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

Servicio de atención de llamadas del teléfono municipal de información o10l

II.1.2. Main CPV code

79510000 Telephone-answering services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Desde el SAIC, se gestiona la atención ciudadana de primer nivel (no La especializada), a través de los canales presencial (OMAC), telefónico (010) y telemático (info@malaga.eu y Malaga24h). La atención ciudadana, por medio de la prestación del servicio telefónico de información municipal 010, a través del cual se facilita información al usuario sobre diversos temas municipales, se recogen peticiones de la ciudadanía y se actualiza información en diversas bases de datos relacionada con la atención ciudadana, es necesario que se atienda adecuadamente las demandas de la ciudadanía, desde un punto único de recepción de llamadas.

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 527 224,24 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: ES617 Málaga

Main site or place of performance: La prestación se realizará en las instalaciones habilitadas al efecto en el "Módulo 5 Tabacalera" del Excmo. Ayuntamiento de Málaga, sito en C/. Concejal Muñoz Cerván, 3.. .

II.2.4. Description of the procurement

Desde el SAIC, se gestiona la atención ciudadana de primer nivel (no La especializada), a través de los canales presencial (OMAC), telefónico (010) y telemático (info@malaga.eu y Malaga24h). La atención ciudadana, por medio de la prestación del servicio telefónico de información municipal 010, a través del cual se facilita información al usuario sobre diversos temas municipales, se recogen peticiones de la ciudadanía y se actualiza información en diversas bases de datos relacionada con la atención ciudadana, es necesario que se atienda adecuadamente las demandas de la ciudadanía, desde un punto único de recepción de llamadas.

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Cost criterion - Name: Compromiso de mejorar la bolsa de horas para períodos de campañas, programas, encuestas, eventos o celebraciones en 50 horas. / Weighting: 15

Cost criterion - Name: Compromiso de mejorar las horas de formación evolutiva del personal en 5 horas / Weighting: 5

Cost criterion - Name: Precio / Weighting: 80

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 527 224,24 EUR

II.2.7.

Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 12

This contract is subject to renewal: no

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.1.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers

List and brief description of conditions:

Capacidad de obrar

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

Cifra anual de negocio

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

- Trabajos realizados

III.2. Conditions related to the contract

III.2.2. Contract performance conditions

Sometimiento del contratista a la normativa de protección de datos. Descripción: Conforme al apartado AE 6 del Anexo 1 al PCAP

Consideraciones de tipo social. Descripción: Conforme al apartado AE 1 del Anexo 1 al PCAP

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedureAccelerated procedureJustification:

La urgencia de la tramitación del expediente, se debe a la negativa de la actual empresa adjudicataria del Servicio de atención de llamadas del "teléfono de información municipal 010", EULEN, S.A. - A28517308 (según escrito presentado el 1 de agosto de 2023), de prorrogar el actual contrato y que la fecha prevista de finalización del contrato es del 27 de noviembre de 2023, por lo que se hace necesario, por el interés general, poder prestar un servicio ininterrumpido a partir del día 28 de noviembre de 2023, acelerar la tramitación administrativa para poder dar continuidad a la prestación del servicio, ya que el servicio que

se presta dasoporte a la atención telefónica de toda la corporación municipal, lo que su no prestación, incidiría directamente en la prestación de otros servicios de la corporación municipal.

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: 21/09/2023 Local time: 13:00

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: 25/09/2023 Local time: 08:30

Place:

Datos de Dirección:

Calle:

CP:

Población:

País:

Information about authorised persons and opening procedure: Descripción: Por videoconferencia y emitida por YOUTUBE en la siguiente dirección: <https://www.youtube.com/c/AyuntamientodeMálagaDirecto>

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 Administrativo de Recursos Contractuales del Ayuntamiento de Málaga.

Postal address: Avenida de Cervantes, 4

Town: Málaga

Postal code: 29016

Country: Spain

E-mail: tarcaytomalaga@malaga.eu

Telephone: +34 951927156

Fax: +34 951926574

Internet address: <https://sede.malaga.eu/es/tramitacion/administracion-publica/detalle-del-tramite/index.html?id=5898&tipoVO=5>

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

Official name: Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales del Ayuntamiento de Málaga.

Postal address: Av. Cervantes, 4

Town: Málaga

Postal code: 29016

Country: Spain

Telephone: +34 951927156

Fax: +34 951926574

VI.5. Date of dispatch of this notice

05/09/2023