

Spain-Tomares: Telephone-answering services

OJ S 205/2022 24/10/2022

Contract notice – utilities

Services

Legal Basis:

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: Consejo de Administración de la Empresa Mancomunada del Aljarafe, S.A.
(ALJARAFESA)

National registration number: A41092032

Postal address: Glorieta Gerente Carlos Moreno, s/n

Town: Tomares

NUTS code: ES618 Sevilla

Postal code: 41940

Country: Spain

Contact person: Consejo de Administración de la Empresa Mancomunada del Aljarafe, S.A.
(ALJARAFESA)

E-mail: licitaciones@aljarafesa.es

Telephone: +34 955608104

Fax: +34 955608114

Internet address(es):

Main address: <http://www.aljarafesa.es>

Address of the buyer profile: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=tIKFojZ533TnSoTX3z%2F7wA%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=MM%2BxtEKZjqZvYnTkQN0%2FZA%3D%3D

Additional information can be obtained from the abovementioned address

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

I.6. Main activity

Water

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

Servicio de atención telefónica y telemática a los ciudadanos y actividades complementarias de Aljarafesa

Reference number: PEA/309/2022

II.1.2. Main CPV code

79510000 Telephone-answering services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Servicio de atención telefónica y telemática a los ciudadanos y actividades complementarias de Aljarafesa

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 1 450 003,08 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: ES618 Sevilla

Main site or place of performance: Área de cobertura de la Empresa Mancomunada del Aljarafe, S.A., Aljarafesa. .

II.2.4. Description of the procurement

Servicio de atención telefónica y telemática a los ciudadanos y actividades complementarias de Aljarafesa

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Quality criterion - Name: 1. Definición de protocolos de atención y argumentarios / Weighting: 6

Quality criterion - Name: 2. Tramitación telefónica de solicitudes de contratación de un suministro o modificación de un contrato / Weighting: 10

Cost criterion - Name: 2. Valoración del número de atenciones para el Nivel 1 (NA1) / Weighting: 4

Cost criterion - Name: 3. Valoración del número de atenciones para el Nivel 2 (NA2) / Weighting: 4

Cost criterion - Name: 4. Valoración del número de atenciones para el Nivel 3 (NA3) / Weighting: 5

Cost criterion - Name: 5.a). Reducción plazo ANS: Nivel ST 1: N° total de llamadas atendidas s/ total entrantes / Weighting: 4

Cost criterion - Name: 5.b). Reducción plazo ANS: Nivel ST 2: Tiempo de respuesta (tiempo máximo de segundos de espera de llamadas atendidas) / Weighting: 2

Cost criterion - Name: 5.c). Reducción plazo ANS: Nivel ST 3: Tiempo máximo de horas de devolución de llamadas / Weighting: 1

Cost criterion - Name: 5.d). Reducción plazo ANS: Nivel ST 4: Resultado CX / Weighting: 4

Cost criterion - Name: 5.e). Reducción plazo ANS: Nivel SM6.4: Tiempo de días de gestión de solicitudes de contratación por el canal telemático / Weighting: 3

Cost criterion - Name: 6. Ampliación del horario comercial estipulado en el Epígrafe 6.1.2 del PPT / Weighting: 4

Cost criterion - Name: 7. Mejora: Plataforma de gestión de información / Weighting: 8

Cost criterion - Name: 1. Oferta Económica / Weighting: 45

II.2.6.

Estimated value

Value excluding VAT: 1 450 003,08 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:

TRES (3) AÑOS

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

TRES (3) posibles prórrogas de UN (1) AÑO de duración cada una

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

No prohibición para contratar

Cumplimiento con las obligaciones con la Seguridad Social

Cumplimiento con las obligaciones tributarias

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

- U8-2

Patrimonio neto

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

- U8-2

- Trabajos realizados

- Instalaciones técnicas y medidas para garantizar la calidad

- Indicación de la parte del contrato que se pretende subcontratar

- Otros

- Otros

III.1.6. Deposits and guarantees required

Garantía Provisional. Importe: 4833.34 EUR

Garantía Definitiva. Porcentaje: 5 %

Garantía Complementaria. Porcentaje: 5 %

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 M) del Anexo I del PCAP

Favorecer la formación en el lugar de trabajo. Descripción: Conforme al Apartado M) del Anexo I del PCAP

Consideraciones de tipo social. Descripción: Conforme al Apartado M) del Anexo I del PCAP

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: 18/11/2022 Local time: 19:00

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.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Duration in months: 6 (from the date stated for receipt of tender)

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 19/12/2022 Local time: 10:00

Place:

Datos de Dirección:

Calle:

CP:

Población:

País:

Information about authorised persons and opening procedure: Descripción:

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

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: Juan Antonio Vizarrón, s/n

Town: Sevilla

Postal code: 41071

Country: Spain

E-mail: tribunaladministrativo.contratos@juntadeandalucia.es

Telephone: +034 671530856

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

Official name: Empresa Mancomunada del Aljarafe, S.A., Aljarafesa

Postal address: Glorieta Gerente Carlos Moreno, s/n

Town: Tomares

Postal code: 41940

Country: Spain

E-mail: licitaciones@aljarafesa.es

Telephone: +034 955608105

VI.5. Date of dispatch of this notice

19/10/2022