

Spain-Valladolid: Call centre  
OJ S 228/2022 25/11/2022  
Contract notice  
Services

**Legal Basis:**  
Directive 2014/24/EU

## Section I: Contracting authority

---

### I.1. Name and addresses

Official name: Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León  
National registration number: S4711001J  
Postal address: Calle Santiago Alba, 1  
Town: Valladolid  
NUTS code: ES418 Valladolid  
Postal code: 47008  
Country: Spain  
Contact person: Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León  
E-mail: [contratacion.presidencia@jcy.l.es](mailto:contratacion.presidencia@jcy.l.es)  
Telephone: +34 983411230  
Fax: +34 983411312

#### Internet address(es):

Main address: <https://contratacion.jcy.l.es>  
Address of the buyer profile: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=cZwg7jRlqOoQK2TEfXGy%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=QNzLwL7NAwJ7h85%2Fpmmsfw%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=QNzLwL7NAwJ7h85%2Fpmmsfw%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=cZwg7jRlqOoQK2TEfXGy%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

Prestación del Servicio 012 de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Reference number: A2023/000053

**II.1.2. Main CPV code**

79512000 Call centre

**II.1.3. Type of contract**

Services

**II.1.4. Short description**

Prestación del Servicio 012 de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

**II.1.5. Estimated total value**

Value excluding VAT: 14 428 502,00 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: ES418 Valladolid

**II.2.4. Description of the procurement**

Prestación del Servicio 012 de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

**II.2.5. Award criteria**

Criteria below

Quality criterion - Name: Calidad de la plataforma tecnológica. / Weighting: 10

Quality criterion - Name: Calidad de los sistemas de seguridad. / Weighting: 5.5

Quality criterion - Name: Gestión de calidad del servicio. / Weighting: 12

Quality criterion - Name: Mejoras de calidad propuestas. / Weighting: 2.5

Cost criterion - Name: Horas de prestación del servicio. / Weighting: 26

Cost criterion - Name: Indicadores de calidad del nivel de atención de llamadas. / Weighting: 24

Cost criterion - Name: Número de monitorizaciones. / Weighting: 10

Cost criterion - Name: Oferta económica. / Weighting: 10

**II.2.6. Estimated value**

Value excluding VAT: 14 428 502,00 EUR

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

Duration in months: 24

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: yes

Description of options:

El contrato podrá modificarse en las condiciones, límite y alcance que se detallan en la cláusula 5.5.1 del presente pliego. Prórrogas previstas: Sí. Del 18 de abril de 2025 hasta el 17 de abril de 2027.

**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

No estar incurso en incompatibilidades

Cumplimiento con las obligaciones con la Seguridad Social

Cumplimiento con las obligaciones tributarias

Preferencia para empresas con trabajadores con discapacidad

#### III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

Cifra anual de negocio

Minimum level(s) of standards possibly required:

Umbral: 4918807.5. Expresión: euros

#### III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

- Trabajos realizados

Minimum level(s) of standards possibly required:

Umbral: 3279205. Expresión: euros

### III.2. Conditions related to the contract

#### III.2.2. Contract performance conditions

Consideraciones de tipo social. Descripción: En cumplimiento de lo establecido en el artículo 202 de la LCSP, la ejecución del presente contrato se sujetará a la siguiente condición: Que al menos el 30% de la plantilla de trabajadores que ejecute el contrato gocen de estabilidad laboral

Sometimiento del contratista a la normativa de protección de datos. Descripción: En cumplimiento del artículo 202 de la LCSP y del artículo 28 del Reglamento General de Protección de Datos respecto del encargado del tratamiento, la ejecución se sujetará a las condiciones especiales de protección de datos establecidas en el Anexo 8 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.2.1. Previous publication concerning this procedure**

Notice number in the OJ S: [2022/S 135-386531](#)

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

Date: 12/12/2022 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**

Spanish

##### **IV.2.7. Conditions for opening of tenders**

Date: 23/12/2022 Local time: 09:30

Place:

Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León

Datos de Dirección:

Calle: Santiago Alba, 1

CP: 47008

Población: Valladolid

País: España

Information about authorised persons and opening procedure: Descripción: La custodia electrónica de las ofertas y la apertura electrónica de la documentación, se realizarán a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público De acuerdo con el artículo 157 4 de la LCSP no se realizará acto público

### **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

Electronic payment will be used

#### **VI.3. Additional information**

#### **VI.4. Procedures for review**

##### **VI.4.1. Review body**

Official name: Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales de Castilla y León (TARCCYL)

Postal address: Plaza de la Catedral, 5

Town: Zamora

Postal code: 49001

Country: Spain

E-mail: [tribunalcontratoscyl@cccyl.es](mailto:tribunalcontratoscyl@cccyl.es)

Telephone: +034 980559800

Internet address: <https://www.cccyl.es/es/tribunal-administrativo-recursos-contractuales-castilla-leo>

**VI.5. Date of dispatch of this notice**  
22/11/2022