

Spain-Gerona: Call centre
OJ S 217/2023 10/11/2023
Contract award notice
Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: XALOC (Xarxa Local de Municipis Gironins de la Diputació de Girona)

National registration number: P1700053J

Postal address: Avinguda Sant Francesc, 29

Town: Girona

NUTS code: ES512 Girona

Postal code: 17001

Country: Spain

Contact person: Josep Palomer Roca

E-mail: contractacioxaloc@xalocgirona.cat

Telephone: +34 972906010

Internet address(es):

Main address: <http://www.xalocgirona.cat/>

Address of the buyer profile: https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/perfil/xaloc

I.4. Type of the contracting authority

Regional or local agency/office

I.5. Main activity

General public services

Section II: Object

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

Servicio de atención telefónica y telemática a los contribuyentes de XALOC

Reference number: 2023/324

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Prestación del servicio de atención telefónica y telemática a los contribuyentes de las administraciones que delegan en la Diputació de Girona las competencias de gestión y recaudación de sus ingresos públicos.

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 485 753,86 EUR

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: ES512 Girona

II.2.4. Description of the procurement

Prestación del servicio de atención telefónica y telemática a los contribuyentes de las administraciones que delegan en la Diputació de Girona las competencias de gestión y recaudación de sus ingresos públicos. Diputació de Girona lleva a cabo la gestión, liquidación, inspección, comprobación y recaudación de estos ingresos públicos a través de su organismo autónomo XALOC. Este organismo gestiona y recauda ingresos tributarios (IBI, IVTM, IAE, ICIO, tasas en general...), así como ingresos no tributarios (expedientes sancionadores en materia de tráfico, etc.).

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Memoria técnica del servicio / Weighting: 28

Quality criterion - Name: Puesta a disposición de otro centro de llamadas / Weighting: 16

Quality criterion - Name: Llevar a cabo campañas de información, recogida de datos y validación/corrección datos contribuyentes / Weighting: 4

Quality criterion - Name: Proximidad del centro de atención de llamadas a sede organismo / Weighting: 7

Cost criterion - Name: Precio/hora operador (precio unitario) / Weighting: 37

Cost criterion - Name: Precio/hora responsable del servicio (precio unitario) / Weighting: 8

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 122-386160](#)

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

Title:

Servicio de atención telefónica y telemática a los contribuyentes de XALOC

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

03/11/2023

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 1

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

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: Coordinadora de Gestión de Ingresos SA

Town: Alcalá de Guadaira

NUTS code: ES618 Sevilla

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: 874 356,96 EUR

Total value of the contract/lot: 485 753,86 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: Tribunal Català de Contractes del Sector Públic

Postal address: VIA LAIETANA, 14

Town: BARCELONA

Postal code: 08003

Country: Spain

Telephone: +34 935676300

Internet address: http://sac.gencat.cat/sacgencat/AppJava/organisme_fitxa.jsp?codi=18402

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Son susceptibles de recurso especial en materia de contratación, de acuerdo con el artículo 44 de la LCSP, los anuncios de licitación, los pliegos y los documentos contractuales que

establezcan las condiciones que han de regir la contratación; los actos de trámite que decidan directa o indirectamente sobre la adjudicación, determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión o perjuicio irreparable a derechos o intereses legítimos; los acuerdos de adjudicación del contrato; y las modificaciones del contrato basadas en el incumplimiento establecido en los artículos 204 y 205 de la LCSP, por entender que la modificación debería haber sido objeto de una nueva adjudicación. El plazo para interponer el recurso es de quince días hábiles, desde el día hábil siguiente a la fecha de finalización de la declaración del estado de alarma sanitaria en España.

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

Official name: Tribunal Català de Contractes del Sector Públic

Postal address: CARRER DEL FOC, 57

Town: BARCELONA

Postal code: 08038

Country: Spain

Telephone: +34 938842038

Internet address: <https://contractacio.gencat.cat/ca/contacte/tccsp/>

VI.5. Date of dispatch of this notice

06/11/2023