

Spain-Malaga: Telephone-answering services

OJ S 219/2023 14/11/2023

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 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: perfidelcontratante@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:perfилContratante&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

Reference number: 79/23

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 atiendan adecuadamente las demandas de la ciudadanía, desde un punto único de recepción de llamadas.

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 230 640,00 EUR

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 atiendan adecuadamente las demandas de la ciudadanía, desde un punto único de recepción de llamadas.

II.2.5. Award criteria

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.2.11. 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 Accelerated procedure Justification:

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.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2023/S 173-544622](#)

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: 79/23

Title:

Servicio de atención de llamadas del teléfono municipal de información o10l

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

08/11/2023

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 8

Number of tenders received from SMEs: 2

Number of tenders received from tenderers from non-EU Member States: 8

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

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: FACTUDATA XXI SL

National registration number: B14340095

Postal address: Av. Obispo Angel Herrera Oria, 5

Town: Malaga

NUTS code: ES España

Postal code: 29007

Country: Spain

The contractor is an SME: yes

V.2.4. Information on value of the contract/lot

Initial estimated total value of the contract/lot: 263 612,12 EUR

Total value of the contract/lot: 230 640,00 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: 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.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Plazo de Presentación: 2023-11-02

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

09/11/2023