

Spain-Reus: Call centre
OJ S 224/2023 21/11/2023
Contract award notice
Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Ayuntamiento de Reus

National registration number: P4312500D

Postal address: Pl. Mercadal, 1

Town: REUS

NUTS code: ES514 Tarragona

Postal code: 43201

Country: Spain

Contact person: Jordi Voltas Francisco

E-mail: contractacio@reus.cat

Telephone: +34 977010008

Fax: +34 977010208

Internet address(es):

Main address: www.reus.cat

Address of the buyer profile: https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/cap.pscp?reqCode=viewDetail&idCap=1502462

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 multicanal 010

Reference number: CONSER-0036/2023

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Servicio especializado y personalizado multicanal de atención ciudadana 010.

II.1.6.

Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 199 898,27 EUR

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: ES514 Tarragona

Main site or place of performance: REUS

II.2.4. Description of the procurement

Servicio especializado y personalizado multicanal de atención ciudadana 010.

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Atención 24 horas los 365 días del año / Weighting: 4

Quality criterion - Name: Inclusión del servicio de atención por videollamadas con el mismo precio que una llamada atendida en función del tiempo de atención / Weighting: 2

Quality criterion - Name: Inclusión de la plataforma tecnológica por la atención por videollamada en lugar de que la tenga que proporcionar el Ayuntamiento / Weighting: 2

Quality criterion - Name: Inclusión de la plataforma tecnológica whatsapp y telegram / Weighting: 2

Quality criterion - Name: Inclusión en la oferta de un agente virtual o chatbot, que utilice inteligencia artificial, procesamiento de lenguaje natural, aprendizaje automático y tecnologías relacionadas con la comprensión de textos y traducciones automáticas / Weighting: 2

Quality criterion - Name: Atención en árabe marroquí (darija) 0,5 puntos, árabe coránico (árabe clásico) 0,5 puntos, francés 0,5 puntos o inglés 0,5 puntos, con un total de un máximo de 2 puntos si se incluyen todos / Weighting: 2

Quality criterion - Name: Servicios de atención telefónica / Weighting: 11

Quality criterion - Name: Servicios de atención alternativos / Weighting: 2

Quality criterion - Name: Estructura de los recursos humanos y perfiles / Weighting: 2

Quality criterion - Name: Entorno tecnológico / Weighting: 8

Quality criterion - Name: Plan de implantación y plazos de provisión de servicios / Weighting: 1

Quality criterion - Name: Plan de formación inicial y continua del personal que prestar el servicio / Weighting: 3

Quality criterion - Name: Gestión de la calidad / Weighting: 10

Quality criterion - Name: Confidencialidad, protección de datos personales, ENS y ciberseguridad / Weighting: 2

Quality criterion - Name: Demostración práctica, valorando la agilidad del entorno tecnológico, la metodología de prestación de servicio y cumplimiento de requerimientos / Weighting: 7

Cost criterion - Name: Propuestas económicas / Weighting: 40

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

Adscripción de medios personales:

De acuerdo con el pliego de prescripciones técnicas.

Se otorga a este compromiso el carácter de obligación esencial a los efectos previstos en el artículo 211 de la LCSP.

La empresa adjudicataria deberá acreditar, en fase de ejecución, la documentación establecida en el pliego.

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 084-250909](#)

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 multicanal 010

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

16/11/2023

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: ASSTEL SIS,SL

National registration number: B43473362

Town: REUS

NUTS code: ES514 Tarragona

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: 1 119 430,33 EUR

Total value of the contract/lot: 199 898,27 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

Town: Barcelona

Postal code: 08038

Country: Spain

Telephone: +34 935676300

Fax: +34 935676300

Internet address: <http://tribunaldecontractes.gencat.cat>

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Regulados en el artículo 50 de la LCSP.

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

Official name: Ayuntamiento de Reus

Postal address: Plaça del Mercadal, 1

Town: Reus

Postal code: 43201

Country: Spain

E-mail: contractacio@reus.cat

Telephone: +34 977010010

Fax: +34 977010208

Internet address: <http://reus.cat>

VI.5. Date of dispatch of this notice

16/11/2023