

135944-2025 - Licitación

España – Servicios de contestación de llamadas telefónicas – Servicio de centralita telefónica y atención ciudadana remota del Ayuntamiento de Oviedo.

OJ S 42/2025 28/02/2025

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Oviedo

Correo electrónico: seccioncontratacion@oviedo.es

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad local

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Servicio de centralita telefónica y atención ciudadana remota del Ayuntamiento de Oviedo.

Descripción: Es objeto del presente contrato la prestación de los siguientes servicios: 1. Operación de la centralita telefónica, que comprende: - Atender las llamadas que se reciban en el número de cabecera de la centralita (984 083800 o los que lo pudieran sustituir o complementar) y en su caso en la Línea 010, prestando un servicio de información básica o de primer nivel frente a las peticiones de toda índole que puedan plantearse (dónde, cómo, quién, etc.). - Canalizar las llamadas a los distintos servicios o departamentos municipales, para que sean contestadas o resueltas por éstos. 2. Servicios de atención ciudadana remota, que incluyen: - Operar el correo electrónico corporativo ayuntamiento@oviedo.es - Operar el canal web de incidencias <https://www.oviedo.es/canaldeincidencias> - Operar el chatbot (asistente virtual) municipal. - Elaboración de informes mensuales, anual y a demanda, de cada uno de estos servicios.

Identificador del procedimiento: c56a16f8-f8e5-449f-9b4f-c0a4dcfc15c9

Identificador interno: CC2025/22

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

Clasificación adicional (cpv): 79342320 Servicios de atención al cliente

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Asturias (ES120)

País: España

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 398 846,68 EUR

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Motivos de exclusión puramente nacionales: Conforme a lo establecido en el PCAP.

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Servicio de centralita telefónica y atención ciudadana remota del Ayuntamiento de Oviedo.

Descripción: Es objeto del presente contrato la prestación de los siguientes servicios: 1. Operación de la centralita telefónica, que comprende: - Atender las llamadas que se reciban en el número de cabecera de la centralita (984 083800 o los que lo pudieran sustituir o complementar) y en su caso en la Línea 010, prestando un servicio de información básica o de primer nivel frente a las peticiones de toda índole que puedan plantearse (dónde, cómo, quién, etc.). - Canalizar las llamadas a los distintos servicios o departamentos municipales, para que sean contestadas o resueltas por éstos. 2. Servicios de atención ciudadana remota, que incluyen: - Operar el correo electrónico corporativo ayuntamiento@oviedo.es - Operar el canal web de incidencias <https://www.oviedo.es/canaldeincidencias> - Operar el chatbot (asistente virtual) municipal. - Elaboración de informes mensuales, anual y a demanda, de cada uno de estos servicios.

Identificador interno: CC2025/22

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

Clasificación adicional (cpv): 79342320 Servicios de atención al cliente

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 2

5.1.6. Información general**Participación reservada:**

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): no

5.1.9. Criterios de selección

Criterio:

Tipo: Aptitud para ejercer la actividad profesional

Descripción del criterio de selección: Capacidad de obrar

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Capacidad técnica y profesional

Descripción del criterio de selección: Otros

Uso de este criterio: Usado

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Bolsa Horaria Adicional.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 7,00

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Precio Anual.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 45,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: PROPUESTA TÉCNICA.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 48,00

5.1.11. Pliegos de contratación

Lenguas en las que los pliegos de contratación están disponibles oficialmente: español

Dirección de los pliegos de contratación: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=Du85W8sql9ezz8fXU2i3eQ%3D%3D

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: español

Catálogo electrónico: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 28/03/2025 23:59:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 3 Meses

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 03/04/2025 11:30:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lugar: Ayuntamiento de Oviedo

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Condiciones relativas a la ejecución del contrato: Conforme a la cláusula 24 del Anexo I del PCAP..

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: sí

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

Subasta electrónica: no

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Oviedo - TRIBUNAL ADMINISTRATIVO CENTRAL DE RECURSOS CONTRACTUALES

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Oviedo

Número de registro: 30458850083225

Número de registro: P3304400I

Localidad: Oviedo

Código postal: 33071

Subdivisión del país (NUTS): Asturias (ES120)

País: España

Punto de contacto: Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Oviedo

Correo electrónico: seccioncontratacion@oviedo.es

Teléfono: 985981869

Fax: 985204371

Dirección de internet: <http://www.oviedo.es>

Perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=IkXTXSLe9JoQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: TRIBUNAL ADMINISTRATIVO CENTRAL DE RECURSOS CONTRACTUALES

Localidad: Madrid

Código postal: 28020

País: España

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: a77d47f9-f908-4ea8-a7f8-b44c65fd9fb9 - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 27/02/2025 12:51:52 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español

Número de publicación del anuncio: 135944-2025

Número de la edición del DO S: 42/2025

Fecha de publicación: 28/02/2025