

España – Centro de llamadas – Servicio de atención multicanal para la atención ciudadana en el Ayuntamiento de Córdoba (Contact Center Multicanal)
OJ S 159/2025 21/08/2025
Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal
Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Córdoba

Correo electrónico: admon.contratacion@ayuncordoba.es

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad local

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Servicio de atención multicanal para la atención ciudadana en el Ayuntamiento de Córdoba (Contact Center Multicanal)

Descripción: Servicio de atención multicanal para la atención ciudadana en el Ayuntamiento de Córdoba (Contact Center Multicanal)

Identificador del procedimiento: 7353653f-56e0-4ab4-bc1d-94ee3ebcec6f

Identificador interno: 2025/079

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

Clasificación adicional (cpv): 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas, 79511000 Servicios de operador telefónico

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Córdoba (ES613)

País: España

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 972 469,40 EUR

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Anuncio

Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho social: Incumplimiento de obligaciones en materia de legislación social

Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho medioambiental: Incumplimiento de obligaciones en materia de legislación ambiental

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Servicio de atención multicanal para la atención ciudadana en el Ayuntamiento de Córdoba (Contact Center Multicanal)

Descripción: Servicio de atención multicanal para la atención ciudadana en el Ayuntamiento de Córdoba (Contact Center Multicanal)

Identificador interno: 2025/079

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

Clasificación adicional (cpv): 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas, 79511000 Servicios de operador telefónico

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Córdoba (ES613)

País: España

5.1.3. Duración estimada

Duración: 2 Años

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 1

Más información sobre renovaciones: una única prórroga de dos años de duración

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

5.1.7. Contratación estratégica

Objetivo de la contratación estratégica: Ninguna contratación estratégica

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

Criterio:

Criterio:

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: CERTIFICACIONES DE CALIDAD Y SEGURIDAD.

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

Criterio de adjudicación: número: 20,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: LLAMADAS SALIENTES.

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

Criterio de adjudicación: número: 10,00

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: OFERTA ECONÓMICA.

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

Criterio de adjudicación: número: 70,00

5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=dbTJ%2BCo7L1I36J9Lctlsuw%3D%3D

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=dbTJ%2BCo7L1I36J9Lctlsuw%3D%3D

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

Catálogo electrónico: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 22/09/2025 23:59:00 (UTC+2) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Plazo en el que la oferta debe seguir siendo válida: 1 Año

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 13/10/2025 11:26:00 (UTC+2) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lugar: Ayuntamiento de Córdoba

Condiciones del contrato:

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

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 Córdoba - Tribunal de Recursos Contractuales

Información sobre los plazos de revisión: hasta 2025-09-05+02:00

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Córdoba

Número de registro: 30697610113521

Número de registro: P1402100J

Localidad: Córdoba

Código postal: 14071

Subdivisión del país (NUTS): Córdoba (ES613)

País: España

Punto de contacto: Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Córdoba
Correo electrónico: admon.contratacion@ayuncordoba.es
Teléfono: +34 957499900
Fax: +34 957499932
Dirección de internet: <http://www.cordoba.es>
Perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=II0IHfWmfXwQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>
Otros puntos de contacto:
Denominación oficial: Tribunal de Recursos Contractuales
Localidad: Córdoba
Código postal: 14071
Subdivisión del país (NUTS): Córdoba (ES613)
País: España
Correo electrónico: tarca@ayuncordoba.es
Funciones de esta organización:
Comprador
Organización encargada de los procedimientos de recurso

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 08beeaf8-298c-4f76-ba6b-22b2d084bbc0 - 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: 20/08/2025 12:02:37 (UTC+2) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central
Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español
Número de publicación del anuncio: 547879-2025
Número de la edición del DO S: 159/2025
Fecha de publicación: 21/08/2025