

# 599636-2024 - Licitación

**España – Centro de llamadas – Servicio de apoyo a la atención telefónica para facilitar al ciudadano información municipal y permitir la realización de determinados trámites administrativos**

OJ S 194/2024 04/10/2024

**Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal - Anuncio de cambios  
Servicios**

## 1. Comprador

### 1.1. Comprador

Denominación oficial: Alcaldía del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria

Correo electrónico: [contratacion@laspalmasgc.es](mailto:contratacion@laspalmasgc.es)

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad local

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

## 2. Procedimiento

### 2.1. Procedimiento

Título: Servicio de apoyo a la atención telefónica para facilitar al ciudadano información municipal y permitir la realización de determinados trámites administrativos

Descripción: Servicio de apoyo a la atención telefónica para facilitar al ciudadano información municipal y permitir la realización de determinados trámites administrativos

Identificador del procedimiento: ecd0ae4c-5331-4e61-9535-2620af561bea

Identificador interno: 4/24-S

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): 64214200 Servicios de centralitas telefónicas, 79510000

Servicios de contestación de llamadas telefónicas

#### 2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Gran Canaria (ES705)

País: España

#### 2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 2 852 624,45 EUR

#### 2.1.4. Información general

**Base jurídica:**

Directiva 2014/24/UE

#### 2.1.6. Motivos de exclusión

Conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación: El artículo 61.3 “Conflicto de intereses”, del Reglamento (UE, Euratom) 2018/1046 del

Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de julio (Reglamento financiero de la UE), el artículo 64 “Lucha contra la corrupción y prevención de los conflictos de intereses” de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre.

## 5. Lote

---

### 5.1. Lote: LOT-0000

Título: Servicio de apoyo a la atención telefónica para facilitar al ciudadano información municipal y permitir la realización de determinados trámites administrativos

Descripción: Servicio de apoyo a la atención telefónica para facilitar al ciudadano información municipal y permitir la realización de determinados trámites administrativos

Identificador interno: 4/24-S

#### 5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

Clasificación adicional (cpv): 64214200 Servicios de centralitas telefónicas, 79510000

Servicios de contestación de llamadas telefónicas

#### 5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 1

#### 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: Aptitud para ejercer la actividad profesional

Descripción del criterio de selección: No prohibición para contratar

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Aptitud para ejercer la actividad profesional

Descripción del criterio de selección: No estar incurso en incompatibilidades

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Aptitud para ejercer la actividad profesional

Descripción del criterio de selección: Cumplimiento con las obligaciones con la Seguridad Social

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Aptitud para ejercer la actividad profesional

Descripción del criterio de selección: Cumplimiento con las obligaciones tributarias

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Solvencia económica y financiera

Descripción del criterio de selección: Otros

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: Precio

Descripción: 1. Oferta económica.

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

Criterio de adjudicación: número: 70,00

**Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: 2.1 Criterios relacionados con la calidad.

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

Criterio de adjudicación: número: 20,00

**Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: 2.2 Criterios relacionados con la calidad.

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

Criterio de adjudicación: número: 10,00

#### **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=YL0UN6zyFzHN3k3tjedSGw%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=YL0UN6zyFzHN3k3tjedSGw%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: 04/11/2024 15:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 2 Meses

**Información sobre la apertura pública:**

Fecha de apertura: 07/11/2024 09:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Lugar: Sala de Reuniones 3º Planta

Fecha de apertura: 14/11/2024 09:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Lugar: Sala de Reuniones 3º Planta

**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: Consideraciones de tipo social.

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: Alcaldía del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria - TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE CONTRATOS PÚBLICOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Alcaldía del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria - TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE CONTRATOS PÚBLICOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS

---

## 8. Organizaciones

**8.1. ORG-0001**

Denominación oficial: Alcaldía del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria

Número de registro: 31021120145872

Número de registro: P3501700C

Localidad: Las Palmas de Gran Canaria

Código postal: 35005

Subdivisión del país (NUTS): Gran Canaria (ES705)

País: España

Punto de contacto: Alcaldía del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria

Correo electrónico: [contratacion@laspalmasgc.es](mailto:contratacion@laspalmasgc.es)

Teléfono: +34 928446262

Dirección de internet: <https://www.licitacion.laspalmasgc.es>

Perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=YDcf%2BxY7dLYQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

**Otros puntos de contacto:**

Denominación oficial: TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE CONTRATOS PÚBLICOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS

Localidad: LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

Código postal: 35007

País: España

**Funciones de esta organización:**

Comprador

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

---

## 10. Modificación

Versión del anuncio anterior que debe modificarse

:

76435fc5-ee1e-4196-ac0a-400581d3ebb9-01

Principal motivo de la modificación

:

Información actualizada

#### **10.1. Modificación**

Identificador de sección: LOT-0000

### **Información del anuncio**

---

Identificador/versión del anuncio: 62245cc6-3500-49ea-a3de-42f21ab75483 - 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: 03/10/2024 14:49:05 (UTC+02:00) 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: 599636-2024

Número de la edición del DO S: 194/2024

Fecha de publicación: 04/10/2024