

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

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: Capacidad de obrar

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Aptitud para ejercer la actividad profesional

Descripción: No prohibición para contratar

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Aptitud para ejercer la actividad profesional

Descripción: No estar incursa en incompatibilidades

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Aptitud para ejercer la actividad profesional

Descripción: Cumplimiento con las obligaciones con la Seguridad Social

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Aptitud para ejercer la actividad profesional

Descripción: Cumplimiento con las obligaciones tributarias

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Solvencia económica y financiera

Descripción: Otros

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Capacidad técnica y profesional

Descripción: Otros

Uso de este criterio: Usado

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: 1. Oferta económica.

Ponderación (puntos, exacto): 70

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: 2.1 Criterios relacionados con la calidad.

Ponderación (puntos, exacto): 20

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: 2.2 Criterios relacionados con la calidad.

Ponderación (puntos, exacto): 10

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

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+1)

Plazo en el que la oferta debe seguir siendo válida: 2 Meses

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 07/11/2024 09:00:00 (UTC+1)

Fecha de apertura: 14/11/2024 09:00:00 (UTC+1)

Lugar: Sala de Reuniones 3º Planta

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

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Alcaldía del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Alcaldía del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria

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

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

11. Información del anuncio

11.1. 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+2)

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español

11.2. Información de publicación

Número de publicación del anuncio: 599636-2024

Número de la edición del DO S: 194/2024

Fecha de publicación: 04/10/2024