

España-Tomares: Servicios de contestación de llamadas telefónicas**OJ S 221/2022 16/11/2022****Anuncio de adjudicación de contrato – sectores especiales****Servicios****Base jurídica:**

Directiva 2014/25/UE

Apartado I: Entidad adjudicadora

I.1. Nombre y direcciones

Nombre oficial: Consejo de Administración de la Empresa Mancomunada del Aljarafe, S.A. (ALJARAFESA)

Número de identificación fiscal: A41092032

Dirección postal: Glorieta Gerente Carlos Moreno, s/n

Localidad: Tomares

Código NUTS: ES618 Sevilla

Código postal: 41940

País: España

Persona de contacto: Consejo de Administración de la Empresa Mancomunada del Aljarafe, S. A. (ALJARAFESA)

Correo electrónico: licitaciones@aljarafesa.es

Teléfono: +34 955608104

Fax: +34 955608114

Direcciones de internet:

Dirección principal: <http://www.aljarafesa.es>

Dirección del perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=tIKFojZ533TnSoTX3z%2F7wA%3D%3D>

I.6. Principal actividad

Agua

Apartado II: Objeto

II.1. Ámbito de la contratación**II.1.1. Denominación**

Servicio de atención telefónica y telemática a los ciudadanos y actividades complementarias de Aljarafesa

Número de referencia: PEA/309/2022

II.1.2. Código CPV principal

79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

II.1.3. Tipo de contrato

Servicios

II.1.4. Breve descripción

Servicio de atención telefónica y telemática a los ciudadanos y actividades complementarias de Aljarafesa

II.1.6. Información relativa a los lotes

El contrato está dividido en lotes: no

II.2. Descripción

II.2.2. Código(s) CPV adicional(es)

79511000 Servicios de operador telefónico, 79512000 Centro de llamadas

II.2.3. Lugar de ejecución

Código NUTS: ES618 Sevilla

Emplazamiento o lugar de ejecución principal: Área de cobertura de la Empresa Mancomunada del Aljarafe, S.A., Aljarafesa. .

II.2.4. Descripción del contrato

Servicio de atención telefónica y telemática a los ciudadanos y actividades complementarias de Aljarafesa

II.2.5. Criterios de adjudicación

Criterio de calidad - Nombre: 1. Definición de protocolos de atención y argumentarios / Ponderación: 6

Criterio de calidad - Nombre: 2. Tramitación telefónica de solicitudes de contratación de un suministro o modificación de un contrato / Ponderación: 10

Criterio relativo al coste - Nombre: 2. Valoración del número de atenciones para el Nivel 1 (NA1) / Ponderación: 4

Criterio relativo al coste - Nombre: 3. Valoración del número de atenciones para el Nivel 2 (NA2) / Ponderación: 4

Criterio relativo al coste - Nombre: 4. Valoración del número de atenciones para el Nivel 3 (NA3) / Ponderación: 5

Criterio relativo al coste - Nombre: 5.a). Reducción plazo ANS: Nivel ST 1: Nº total de llamadas atendidas s/ total entrantes / Ponderación: 4

Criterio relativo al coste - Nombre: 5.b). Reducción plazo ANS: Nivel ST 2: Tiempo de respuesta (tiempo máximo de segundos de espera de llamadas atendidas) / Ponderación: 2

Criterio relativo al coste - Nombre: 5.c). Reducción plazo ANS: Nivel ST 3: Tiempo máximo de horas de devolución de llamadas / Ponderación: 1

Criterio relativo al coste - Nombre: 5.d). Reducción plazo ANS: Nivel ST 4: Resultado CX / Ponderación: 4

Criterio relativo al coste - Nombre: 5.e). Reducción plazo ANS: Nivel SM6.4: Tiempo de días de gestión de solicitudes de contratación por el canal telemático / Ponderación: 3

Criterio relativo al coste - Nombre: 6. Ampliación del horario comercial estipulado en el Epígrafe 6.1.2 del PPT / Ponderación: 4

Criterio relativo al coste - Nombre: 7. Mejora: Plataforma de gestión de información / Ponderación: 8

Criterio relativo al coste - Nombre: 1. Oferta Económica / Ponderación: 45

II.2.11. Información sobre las opciones

Opciones: sí

Descripción de las opciones:

TRES (3) posibles prórrogas de UN (1) AÑO de duración cada una

II.2.13. Información sobre fondos de la Unión Europea

El contrato se refiere a un proyecto o programa financiado con fondos de la Unión Europea: no

II.2.14. Información adicional

Apartado IV: Procedimiento

IV.1. Descripción

IV.1.1. Tipo de procedimiento

Procedimiento abierto

IV.1.3. Información sobre un acuerdo marco o un sistema dinámico de adquisición

IV.1.8. Información acerca del Acuerdo sobre Contratación Pública

El contrato está cubierto por el Acuerdo sobre Contratación Pública: no

IV.2. Información administrativa

IV.2.1. Publicación anterior referente al presente procedimiento

Número de anuncio en el DO S: [2022/S 205-586155](#)

IV.2.8. Información sobre la terminación del sistema dinámico de adquisición

IV.2.9. Información sobre la anulación de la convocatoria de licitación en forma de anuncio periódico indicativo

Apartado V: Adjudicación de contrato

Denominación:

Servicio de atención telefónica y telemática a los ciudadanos y actividades complementarias de Aljarafesa

Se adjudica un contrato/lote: no

V.1. Información relativa a la no adjudicación de un contrato

El contrato/lote no se ha adjudicado

Otros motivos (el procedimiento ha sido interrumpido)

Apartado VI: Información complementaria

VI.3. Información adicional

VI.4. Procedimientos de recurso

VI.4.1. Órgano competente para los procedimientos de recurso

Nombre oficial: Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales de la Junta de Andalucía

Dirección postal: Juan Antonio Vizarrón, s/n

Localidad: Sevilla

Código postal: 41071

País: España

Correo electrónico: tribunaladministrativo.contratos@juntadeandalucia.es

Teléfono: +034 671530856

VI.4.4. Servicio del cual se puede obtener información sobre el procedimiento de recurso

Nombre oficial: Empresa Mancomunada del Aljarafe, S.A., Aljarafesa

Dirección postal: Glorieta Gerente Carlos Moreno, s/n

Localidad: Tomares

Código postal: 41940

País: España

Correo electrónico: licitaciones@aljarafesa.es

Teléfono: +034 955608105

VI.5. Fecha de envío del presente anuncio

11/11/2022