

El presente anuncio en el sitio web de TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:636663-2022:TEXT:ES:HTML>

**España-Tomares: Servicios de contestación de llamadas telefónicas
2022/S 221-636663**

Anuncio de adjudicación de contrato – sectores especiales

Resultados del procedimiento de contratación

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., Aljarafe. .

II.2.4) **Descripción del contrato:**

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

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