

España-Madrid: Centro de llamadas

OJ S 119/2022 22/06/2022

Anuncio de licitación

Servicios

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

Apartado I: Poder adjudicador

I.1. Nombre y direcciones

Nombre oficial: Consejería de Presidencia, Justicia e Interior

Número de identificación fiscal: S7800001-E

Dirección postal: C/ Carretas, 4

Localidad: Madrid

Código NUTS: ES30 Comunidad de Madrid

Código postal: 28012

País: España

Persona de contacto: Manuel Beceiro Garat

Correo electrónico: contratacionpresidencia@madrid.org

Teléfono: +34 915804290

Fax: +34 914207548

Direcciones de internet:

Dirección principal: <http://www.madrid.org/contratospublicos>

Dirección del perfil de comprador: <http://www.madrid.org/contratospublicos>

I.3. Comunicación

Acceso libre, directo, completo y gratuito a los pliegos de la contratación, en: <http://www.madrid.org/contratospublicos>

Puede obtenerse más información en la dirección mencionada arriba

Las ofertas o solicitudes de participación deben enviarse a la dirección mencionada arriba

I.4. Tipo de poder adjudicador

Autoridad regional o local

I.5. Principal actividad

Servicios públicos generales

Apartado II: Objeto

II.1. Ámbito de la contratación

II.1.1. Denominación

Servicio de información y atención omnicanal 012 de la Comunidad de Madrid

Número de referencia: A/SER-047758/2021

II.1.2. Código CPV principal

79512000 Centro de llamadas

II.1.3. Tipo de contrato

Servicios

II.1.4. Breve descripción

Servicio de información y atención omnicanal 012 de la Comunidad de Madrid.

II.1.5. Valor total estimado

Valor IVA excluido: 35 792 265,20 EUR

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

II.2.3. Lugar de ejecución

Código NUTS: ES30 Comunidad de Madrid

II.2.4. Descripción del contrato

El objeto del contrato es la prestación del servicio integral de información y atención al ciudadano 012 de la Comunidad de Madrid (en adelante, Servicio 012), con una visión 360º del ciudadano, a través de los distintos canales de atención citados en el presente pliego, así como por cualesquiera otros que pudieran identificarse durante la ejecución del contrato.

El servicio 012 estará soportado por una plataforma tecnológica omnicanal y escalable, que permita ofrecer servicios de atención personalizados de máxima calidad, así como responder con agilidad y eficacia a las variaciones de la demanda. La plataforma habrá de garantizar un nivel de disponibilidad total, además de incorporar, de forma progresiva, sistemas automatizados de atención, con el objetivo de satisfacer, al menos, un 30% del volumen de consultas al final del periodo de ejecución.

Para tal fin, la empresa adjudicataria del contrato pondrá a disposición de la Comunidad de Madrid la debida dotación de recursos humanos y técnicos, garantizando el cumplimiento de todas las cláusulas incluidas en este pliego, durante el plazo de ejecución del contrato y eventuales prórrogas, con atención a las instrucciones y protocolos de actuación que se dispongan por parte de la Dirección General Responsable de Atención al Ciudadano en la Comunidad de Madrid.

II.2.5. Criterios de adjudicación

los criterios enumerados a continuación

Criterio de calidad - Nombre: Plan de gestión y organización del servicio / Ponderación: 10

Criterio de calidad - Nombre: Plan de contingencia / Ponderación: 10

Criterio de calidad - Nombre: Plataforma tecnológica / Ponderación: 10

Criterio de calidad - Nombre: Estrategia de automatización / Ponderación: 10

Precio - Ponderación: 60

II.2.6. Valor estimado

Valor IVA excluido: 35 792 265,20 EUR

II.2.7. Duración del contrato, acuerdo marco o sistema dinámico de adquisición

Duración en meses: 36

Este contrato podrá ser renovado: sí

Descripción de las renovaciones:

Duración máxima del contrato incluidas las prórrogas: 5 años

II.2.10.

Información sobre las variantes

Se aceptarán variantes: no

II.2.11. Información sobre las opciones

Opciones: no

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 III: Información de carácter jurídico, económico, financiero y técnico

III.1. Condiciones de participación

III.1.1. Habilitación para ejercer la actividad profesional, incluidos los requisitos relativos a la inscripción en un registro profesional o mercantil

Lista y breve descripción de las condiciones:

No procede.

III.1.2. Situación económica y financiera

Criterios de selección indicados en los pliegos de la contratación

III.1.3. Capacidad técnica y profesional

Criterios de selección indicados en los pliegos de la contratación

III.2. Condiciones relativas al contrato

III.2.2. Condiciones de ejecución del contrato

Se establecen como condiciones especiales de ejecución las señaladas en el apartado 19 de la cláusula 1ª del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

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: sí

IV.2. Información administrativa

IV.2.2. Plazo para la recepción de ofertas o solicitudes de participación

Fecha: 11/07/2022 Hora local: 23:59

IV.2.3. Fecha estimada de envío a los candidatos seleccionados de las invitaciones a licitar o a participar

IV.2.4. Lenguas en que pueden presentarse las ofertas o las solicitudes de participación

Español

IV.2.6.

Plazo mínimo durante el cual el licitador estará obligado a mantener su oferta

Duración en meses: 2 (a partir de la fecha declarada de recepción de ofertas)

IV.2.7. Condiciones para la apertura de las plicas

Fecha: 28/07/2022 Hora local: 10:30

Lugar:

Celebración por medios telemáticos.

Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: No se celebra acto público.

Apartado VI: Información complementaria

VI.1. Información sobre la periodicidad

Se trata de contratos periódicos: no

VI.2. Información sobre flujos de trabajo electrónicos

Se aceptará la facturación electrónica

VI.3. Información adicional

VI.4. Procedimientos de recurso

VI.4.1. Órgano competente para los procedimientos de recurso

Nombre oficial: Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid o Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Madrid

Localidad: MADRID

País: España

VI.4.2. Órgano competente para los procedimientos de mediación

Nombre oficial: No existe

Localidad: Madrid

País: España

VI.4.3. Procedimiento de recurso

Información precisa sobre el plazo o los plazos de recurso:

Podrá interponerse con carácter potestativo recurso especial en materia de contratación, anunciándolo previamente al órgano de contratación, en el plazo de 15 días hábiles contados desde el día siguiente al de la publicación en el Perfil del contratante o, en su caso, a aquel en que se remita la notificación, ante el mismo órgano que lo ha dictado o ante el Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, o bien, directamente, recurso contencioso-administrativo en el plazo de 2 meses contados desde el día siguiente al de la recepción de la notificación, ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, sin perjuicio de cualquier otro recurso que se estime procedente interponer

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

Nombre oficial: Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid o Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Madrid

Localidad: Madrid

País: España

VI.5. Fecha de envío del presente anuncio

17/06/2022

