



Anuncio de licitación

Número de Expediente **ALC-CONT-57/18**

Publicado en la Plataforma de Contratación del Sector Público el 25-08-2018 a las 09:30 horas.



Plataforma de
Contratación
del Sector
Público

Servicio de información y atención a la ciudadanía a través del teléfono 010

Contrato Sujeto a regulacion armonizada

→ **Directiva de aplicación** Directiva 2014/24/EU - sobre Contratación Pública

→ **Valor estimado del contrato** 739.074,67 EUR.

→ **Tipo de Contrato** Servicios

→ **Importe** 596.186,9 EUR.

→ **Subtipo** Servicios de informática y servicios conexos

→ **Importe (sin impuestos)** 492.716,45 EUR.

→ **Plazo de Ejecución**

→ 2 Año(s)

→ **Clasificación CPV**

→ 79512000 - Centro de llamadas.

Proceso de Licitación

→ **Procedimiento** Abierto

→ **Tramitación** Urgente

→ **Justificación del procedimiento Acelerado** Por razones de interés público con el fin de garantizar el funcionamiento del servicio.

→ **Presentación de la oferta** Manual

→ **Contrato cubierto por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP)** : No

→ **Detalle de la Licitación:**

https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=sd%2F%2FMzv2Ja6rz3GQd5r6SQ%3D%3D

Entidad Adjudicadora

→ **Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento de Alicante**

→ **Tipo de Administración** Administración Local

→ **Actividad Principal** 22 - Servicios de Carácter General

→ **Tipo de Entidad Adjudicadora** Órgano de Contratación

→ **Perfil del Contratante**

https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=iD6Jubl%2Fol0QK2T_EfXGy%2BA%3D%3D

Dirección Postal

→ Calle San Nicolás, número 2, 3ª planta

→ (03002) Alicante España

→ ES521

Contacto

→ **Teléfono** +34 965293526

→ **Fax** +34 965149534

→ **Correo Electrónico** contratacion@alicante.es

Proveedor de Pliegos

→ Excmo. Ayuntamiento de Alicante. Servicio de Contratación.

Dirección Postal

→ Calle San Nicolás, número 2, 3ª planta

→

Proveedor de Información adicional

→ Excmo. Ayuntamiento de Alicante.

Dirección Postal

→ Calle San Nicolás, número 2, 3ª planta

→ (03002) Alicante España

(03002) Alicante España

Contacto

→ Teléfono +34 965149074

Contacto

→ Teléfono +34 965149191

→ Fax +34 965149534

→ Correo Electrónico contratacion@alicante.es

Recepción de Ofertas

→ Excmo. Ayuntamiento de Alicante. Mesa de Contratación.

Dirección Postal

→ Calle San Nicolás, número 2, 3ª planta

→ (03002) Alicante España

Contacto

→ Teléfono +34 965149194

→ Fax +34 965149534

→ Correo Electrónico mesa.contratacion@alicante.es

Plazo de Presentación de Oferta

→ Hasta el 02/10/2018 a las 13:00

Apertura de Ofertas Económicas y Documentación

Apertura de Ofertas Económicas

→ Apertura sobre oferta económica

→ El día 17/10/2018 a las 10:00 horas

Lugar

→ Ayuntamiento de Alicante

Dirección Postal

→ Plaza del Ayuntamiento, nº 1

→ (03002) Alicante España

Tipo de Acto : Público

Información del Anuncio de Licitación en Diarios

Publicación en el DOUE

→ Fecha de envío 22/08/2018

Objeto del Contrato: Servicio de información y atención a la ciudadanía a través del teléfono 010

→ Valor estimado del contrato 739.074,67 EUR.

→ Presupuesto base de licitación

→ Importe 596.186,9 EUR.

→ Importe (sin impuestos) 492.716,45 EUR.

→ Clasificación CPV

→ 79512000 - Centro de llamadas.

→ Plazo de Ejecución

→ 2 Año(s)

→ Lugar de ejecución

→ Subentidad Nacional Alicante/Alacant

→ Código de Subentidad Territorial ES521

Dirección Postal

→ España

Opciones y prórrogas

→ Plazo

→ Descripción: 1 prórroga de 1 año

Condiciones de Licitación

Garantía Requerida Definitiva

→ Porcentaje 5 %

Requisitos de participación de los licitadores

Criterio de Solvencia Técnica-Profesional

→ Trabajos realizados - Una relación de los principales servicios o trabajos realizados en el ámbito de los "call center" (centros de llamadas) en el curso de los tres últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos, debiendo ser el importe anual acumulado en el año de mayor ejecución igual o superior a 208.665,41 €. Se acreditará mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de ese certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación.

→ Títulos académicos y profesionales del empresario y directivos, o responsables de la ejecución - La siguientes titulaciones académicas y profesionales del responsable de la ejecución del contrato así como de los técnicos encargados directamente de la misma: -Del Director del Servicio: titulación universitaria de grado o equivalente. -Del Supervisor – Coordinador (o de todos ellos, si hubiesen varios): titulación de Bachillerato o equivalente. -De todos los Operadores Telefónicos – Informadores: titulación de Bachillerato o equivalente. Esa misma titulación será exigible para quienes formando parte del equipo de respaldo les sustituyan cuando se produzcan bajas, vacaciones, permisos y licencias. -De los Operadores Telefónicos – Informadores que vayan a atender en valenciano: Certificat de Grau Mitjà, nivel C1 o equivalente. -De los Operadores Telefónicos – Informadores que vayan a atender en inglés: nivel B2 o equivalente. No obstante, la acreditación de la solvencia podrá hacerse también mediante la clasificación del empresario atendiendo al código 79512000-6 (Centro de llamadas) del Vocabulario Común de Contratos Públicos (CPV) de la Unión Europea, o N 82.20.10 (Servicios de centro de llamada) de la Clasificación de Productos por Actividad (CPA), códigos que servirán también para determinar, a efectos de acreditar la solvencia económica y financiera así como técnica o profesional, que un trabajo o servicio sea o no de igual o similar naturaleza al que constituye el objeto del contrato."

Criterio de Solvencia Económica-Financiera

→ Cifra anual de negocio - Volumen anual de negocios del licitador en el ámbito al que se refiere el contrato (centros de llamadas), que referido al año de mayor volumen de negocio, de los tres últimos concluidos, deberá ser al menos de

447.140,17 €. El volumen anual de negocios se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil, acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil o por cualquier otro medio válido en derecho.

Condiciones de adjudicación

Criterios de Adjudicación

Criterios evaluables mediante aplicación de fórmulas

→ Localización de prestación del servicio a más de 5 km. pero menos de 10 km.

→ Subtipo Criterio : Otros

→ Ponderación : 1

→ Cantidad Mínima : 0

→ Cantidad Máxima : 1

→ Localización del lugar de prestación del servicio a menos de 1 km.

→ Subtipo Criterio : Otros

→ Ponderación : 3

→ Cantidad Mínima : 0

→ Cantidad Máxima : 3

→ Localización del lugar de prestación del servicio entre 1 y 5 km

→ Subtipo Criterio : Otros

→ Ponderación : 2

→ Cantidad Mínima : 0

→ Cantidad Máxima : 2

→ Oferta económica

→ Subtipo Criterio : Precio

→ Ponderación : 55

→ Cantidad Mínima : 0

→ Cantidad Máxima : 55

→ Recursos Humanos ofrecidos por encima de los mínimos

→ Subtipo Criterio : Otros

→ Ponderación : 12

→ Cantidad Mínima : 0

→ Cantidad Máxima : 12

Criterios evaluables mediante un juicio de valor

→ Compromisos de calidad ofrecidos y mecanismos de seguimiento y control de calidad propuestos

→ Ponderación : 10

→ Cantidad Mínima : 0

→ Cantidad Máxima : 10

→ Plan de formación

→ Ponderación : 5

→ Cantidad Mínima : 0

→ Cantidad Máxima : 5

→ Planificación del servicio

→ Ponderación : 15

→ Cantidad Mínima : 0

→ Cantidad Máxima : 15

Presentación de recursos

Presentación de recursos

→ **Excmo. Ayuntamiento de Alicante**

Dirección Postal

→ Plaza del Ayuntamiento, nº 1

Contacto

→ Teléfono +34 965149191

→ (03002) Alicante España

→ Fax +34 965149534

→ Correo Electrónico contratacion@alicante.es

ID 0000003152758 | UUID 2018-313924 | SELLO DE TIEMPO Fecha sáb, 25 ago 2018 09:30:55:795 CEST N.Serie
53279357502394566959664734128387362157 Autoridad 4: C=ES,O=FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE-REAL CASA DE LA
MONEDA,OU=CERES,2.5.4.97=VATES-Q2826004J,CN=AUTORIDAD DE SELLADO DE TIEMPO FNMT-RCM - TSU 2016