

ESENDER_LOGIN:	TED48
CUSTOMER_LOGIN:	/
NO_DOC_EXT:	2020-327783
SOFTWARE_VERSION:	/
ORGANISATION:	Dirección General del Patrimonio del Estado
COUNTRY:	ES
PHONE:	/
E_MAIL:	sys_contrataciondelestado@minhafp.es

LANGUAGE:	ES
CATEGORY:	ORIG
FORM:	F02
VERSION:	R2.0.9.S03
DATE_EXPECTED_PUBLICATION:	/

Anuncio de licitación

Servicios

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

Apartado I: Poder adjudicador

I.1) **Nombre y direcciones**

Nombre oficial: Pleno del Ayuntamiento de la Histórica Villa de los Realejos

Número de identificación fiscal: P3803100A

Dirección postal: Avda. de Canarias, 6

Localidad: Los Realejos

Código NUTS: ES70 Canarias

Código postal: 38410

País: España

Persona de contacto: Pleno del Ayuntamiento de la Histórica Villa de los Realejos

Correo electrónico: contratacion@losrealejos.es

Teléfono: +34 922346234

Fax: +34 922341783

Direcciones de internet:

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

Dirección del perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=U4rCjfX6Lps%3D>

I.3) **Comunicación**

Acceso libre, directo, completo y gratuito a los pliegos de la contratación, en: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=BPsqscXmvZh7h85%2Fpmmmsfw%3D%3D

Puede obtenerse más información en la dirección mencionada arriba

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

La comunicación electrónica exige que se utilicen herramientas y dispositivos no disponibles de forma general.

Es posible acceder de forma libre, directa, completa y gratuita a estas herramientas y dispositivos, en: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=U4rCjfX6Lps%3D>

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 atención telefónica (010) del Ayuntamiento de Los Realejos

Número de referencia: 2020/1073

II.1.2) **Código CPV principal**

64210000 Servicios telefónicos y de transmisión de datos

II.1.3) **Tipo de contrato**

Servicios

II.1.4) **Breve descripción:**

Servicio de atención telefónica (010) del Ayuntamiento de Los Realejos

II.1.5) **Valor total estimado**

Valor IVA excluido: 511 462.58 EUR

II.1.6) **Información relativa a los lotes**

El contrato está dividido en lotes: no

II.2) **Descripción**

II.2.3) **Lugar de ejecución**

Código NUTS: ES70 Canarias

II.2.4) **Descripción del contrato:**

Servicio de atención telefónica (010) del Ayuntamiento de Los Realejos

II.2.5) **Criterios de adjudicación**

los criterios enumerados a continuación

Criterio de calidad - Nombre: Calidad técnica de la propuesta organizativa y del plan de trabajo / Ponderación: 15

Criterio de calidad - Nombre: Implantación de un servicio de asistente virtual del servicio del 010 a través de la web municipal / Ponderación: 5

Criterio de calidad - Nombre: Mejoras / Ponderación: 2.5

Criterio de calidad - Nombre: Plan de evaluación y calidad / Ponderación: 7.5

Criterio de calidad - Nombre: Plan de formación / Ponderación: 3

Criterio de calidad - Nombre: Sistema para la implantación de un servicio de pago por teléfono / Ponderación: 8

Criterio relativo al coste - Nombre: bolsa gratuita anual mínimo de 12.000 sms / Ponderación: 4

Criterio relativo al coste - Nombre: bolsa horaria mensual gratuita / Ponderación: 15

Criterio relativo al coste - Nombre: precio del servicio / Ponderación: 40

II.2.6) **Valor estimado**

Valor IVA excluido: 511 462.58 EUR

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

Duración en meses: 12

Este contrato podrá ser renovado: no

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.1.2) **Situación económica y financiera**

Lista y breve descripción de los criterios de selección:

Cifra anual de negocio. Descripción: Volumen anual de negocios del licitador en el ámbito al que se refiera el contrato, referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades del empresario y de presentación de las ofertas En el caso que atendiendo a la fecha de constitución o inicio de actividades no alcancen las mismas el período de tres años, se exigirá que el licitador disponga del mínimo de solvencia exigido respecto del ejercicio de mayor volumen

de los ejercicios disponibles, por importe igual o superior a una vez y media del valor estimado del contrato, cuando su duración no sea superior a un año

Nivel o niveles mínimos que pueden exigirse:

Umbral: 767193.87

III.1.3) **Capacidad técnica y profesional**

Lista y breve descripción de los criterios de selección:

- Trabajos realizados. Descripción: Relación de los principales servicios realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en el curso de como máximo, los tres (3) últimos años, en la que se indique el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos

Nivel o niveles mínimos que pueden exigirse:

Umbral: 358023.8

Apartado IV: Procedimiento

IV.1) **Descripción**

IV.1.1) **Tipo de procedimiento**

Procedimiento abierto

Procedimiento acelerado

Justificación:

Atendiendo a la criticidad del servicio objeto de contratación se hace necesario acortar los plazos de tramitación de la contratación, en aras de mantener en funcionamiento este canal de comunicación esencial con los ciudadanos, máxime ante la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19 que ha llevado a centralizar en este servicio un gran volumen de peticiones de información, en unos momentos en los que se está primando la atención telefónica para evitar desplazamientos innecesarios, y además es el servicio que atiende las solicitudes de cita previa que los ciudadanos necesitan para ser atendidos en las diferentes áreas del Ayuntamiento

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.2.2) **Plazo para la recepción de ofertas o solicitudes de participación**

Fecha: 16/11/2020

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.2.7) **Condiciones para la apertura de las plicas**

Fecha: 18/11/2020

Hora local: 09:30

Lugar:

Sala de Prensa Casas Consistoriales

Datos de Dirección:

Calle: Avda. Canarias 6

CP: 38410

Población: Los Realejos

País: España

Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura:

Descripción: Apertura sobre 1 es un acto privado, apertura de sobre 2 es un acto público Se facilitará la asistencia telemática al acto a los licitadores

Apartado VI: Información complementaria

VI.1) Información sobre la periodicidad

Se trata de contratos periódicos: no

VI.3) Información adicional:

VI.4) Procedimientos de recurso

VI.4.1) Órgano competente para los procedimientos de recurso

Nombre oficial: Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Canarias

Dirección postal: Avda. Jose Manuel Guimerá 10

Localidad: Santa Cruz de Tenerife

Código postal: 38003

País: España

Correo electrónico: tribunalcontratos.hacienda@gobiernodecanarias.org

Dirección de internet: http://www.gobiernodecanarias.org/hacienda/tacp/el_tribunal.html

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

Nombre oficial: Tribunales Administrativos de Contratos Públicos de Canarias

Dirección postal: Avda, José Manuel Guimerá 10

Localidad: Santa Cruz de Tenerife

Código postal: 38003

País: España

Correo electrónico: tribunalcontratos.hacienda@gobiernodecanarias.org

Dirección de internet: <http://www.gobiernodecanarias.org/hacienda/tacp/localizacion/localizacion.html>

VI.5) Fecha de envío del presente anuncio:

30/10/2020