

El presente anuncio en el sitio web de TED: <http://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:77512-2018:TEXT:ES:HTML>

**España-Granada: Servicios de contestación de llamadas telefónicas
2018/S 035-077512**

Anuncio de licitación

Servicios

Directiva 2004/18/CE

Apartado I: Poder adjudicador

I.1) Nombre, direcciones y punto(s) de contacto

Ayuntamiento de Granada

Avenida Fuerzas Armadas, Complejo Administrativo, Edificio C, escalera derecha, 1ª planta

A la atención de: Encarnita Quero Solier

18001 Granada

España

Teléfono: +49 958248107

Correo electrónico: equero@granada.org

Fax: +49 958248256

Direcciones Internet:

Dirección del poder adjudicador: www.granada.org

Dirección del perfil de comprador: <http://www.granada.org/contrata.nsf>

Puede obtenerse más información en: Los puntos de contacto mencionados arriba

El pliego de condiciones y la documentación complementaria (incluidos los documentos destinados a un diálogo competitivo y un sistema dinámico de adquisición) pueden obtenerse en: Los puntos de contacto mencionados arriba

Las ofertas o solicitudes de participación deben enviarse a: Los puntos de contacto mencionados arriba

I.2) Tipo de poder adjudicador

Entidad regional o local

I.3) Principal(es) actividad(es)

Servicios generales de las administraciones públicas

I.4) Adjudicación del contrato en nombre de otros poderes adjudicadores

El poder adjudicador realiza su adquisición en nombre de otros poderes adjudicadores: no

Apartado II: Objeto del contrato

II.1) Descripción

II.1.1) Denominación del contrato establecida por el poder adjudicador:

Contrato de servicios de atención telefónica a realizar por personal teleoperador

II.1.2) Tipo de contrato y emplazamiento de las obras, lugar de entrega o de ejecución

Servicios

Código NUTS ES614

II.1.3) Información sobre el contrato público, el acuerdo marco o el sistema dinámico de adquisición

El anuncio se refiere a un contrato público

II.1.4) Información sobre el acuerdo marco

- II.1.5) **Breve descripción del contrato o la adquisición (o adquisiciones)**
Servicio de atención telefónica por personal teleoperador en el Ayuntamiento de Granada.
- II.1.6) **Vocabulario común de contratos públicos (CPV)**
79510000, 79511000, 79512000
- II.1.7) **Información acerca del Acuerdo sobre Contratación Pública**
Contrato cubierto por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): no
- II.1.8) **Lotes**
El contrato está dividido en lotes: no
- II.1.9) **Información sobre las variantes**
Se aceptarán variantes: no
- II.2) **Cantidad o extensión del contrato**
- II.2.1) **Cantidad o extensión global del contrato:**
Presupuesto total 206 495,04 EUR IVA incluido.
Valor estimado IVA excluido: 682 628,20 EUR
- II.2.2) **Información sobre las opciones**
Opciones: no
- II.2.3) **Información sobre las renovaciones**
Este contrato podrá ser renovado: no
- II.3) **Duración del contrato o fecha límite de ejecución**
Duración en meses: 48 (a partir de la adjudicación del contrato)

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

- III.1) **Condiciones relativas al contrato**
- III.1.1) **Depósitos y garantías exigidos:**
5 por 100 del importe de adjudicación del contrato.
- III.1.2) **Principales condiciones de financiación y de pago y/o referencia a las disposiciones que las regulan:**
Ver Pliego Cláusulas Administrativas Particulares.
- III.1.3) **Forma jurídica que deberá adoptar la agrupación de operadores económicos adjudicataria del contrato:**
Ver Pliego Cláusulas Administrativas Particulares.
- III.1.4) **Otras condiciones particulares**
La ejecución del contrato está sujeta a condiciones particulares: no
- III.2) **Condiciones de participación**
- III.2.1) **Situación personal de los operadores económicos, incluidas las exigencias relativas a la inscripción en un registro profesional o mercantil**
Información y trámites necesarios para evaluar si se cumplen los requisitos: Ver Pliego Cláusulas Administrativas Particulares.
- III.2.2) **Capacidad económica y financiera**
Nivel o niveles mínimos que pueden exigirse: Ver Pliego Cláusulas Administrativas Particulares.
- III.2.3) **Capacidad técnica**
Nivel o niveles mínimos que pueden exigirse:
Ver Pliego Cláusulas Administrativas Particulares.
- III.2.4) **Información sobre contratos reservados**

III.3) Condiciones específicas de los contratos de servicios

III.3.1) Información sobre una profesión concreta

La prestación del servicio se reserva a una profesión concreta: no

III.3.2) Personal encargado de la prestación del servicio

Las personas jurídicas deben indicar los nombres y cualificaciones profesionales del personal encargado de la prestación del servicio: no

Apartado IV: Procedimiento

IV.1) Tipo de procedimiento

IV.1.1) Tipo de procedimiento

Abierto

IV.1.2) Limitación del número de operadores a los que se invitará a licitar o participar

IV.1.3) Reducción del número de operadores durante la negociación o el diálogo

IV.2) Criterios de adjudicación

IV.2.1) Criterios de adjudicación

La oferta económicamente más ventajosa teniendo en cuenta los criterios enumerados a continuación

1. Plan de trabajo.. Ponderación 20

2. Mejoras.. Ponderación 20

3. Precio ofertado.. Ponderación 60

IV.2.2) Información sobre la subasta electrónica

Se realizará una subasta electrónica: no

IV.3) Información administrativa

IV.3.1) Número de referencia que el poder adjudicador asigna al expediente:

183/2017

IV.3.2) Publicaciones anteriores referentes al mismo contrato

IV.3.3) Condiciones para la obtención del pliego de condiciones y documentación complementaria o del documento descriptivo

IV.3.4) Fecha límite para la recepción de ofertas y solicitudes de participación

28.3.2018 - 12:00

IV.3.5) Fecha de envío a los candidatos seleccionados de las invitaciones a licitar o a participar

IV.3.6) Lengua(s) en que puede(n) redactarse los proyectos o las solicitudes de participación

español.

IV.3.7) 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.3.8) Condiciones para la apertura de las ofertas

Lugar:

Salón de Comisiones del Ayuntamiento de Granada.

Personas autorizadas a estar presentes en la apertura de ofertas: sí

Información adicional sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: La apertura es acto público. Se avisará a los licitadores. Importante: el plazo señalado para la recepción de ofertas (IV.3.4), es meramente orientativo pues será determinado una vez publicado el anuncio de licitación en el BOE.

Apartado VI: Información complementaria

VI.1) Información sobre la periodicidad

Se trata de contratos periódicos: no

VI.2) **Información sobre fondos de la Unión Europea**

VI.3) **Información adicional**

VI.4) **Procedimientos de recurso**

VI.4.1) **Órgano competente para los procedimientos de recurso**

VI.4.2) **Presentación de recursos**

Indíquense los plazos de presentación de recursos: Ver Pliego Cláusulas Administrativas Particulares.

VI.4.3) **Servicio que puede facilitar información sobre la presentación de recursos**

Servicio de Contratación

Avenida Fuerzas Armadas, Complejo Administrativo Mondragones, Edificio C, escalera derecha, 1ª planta
18071 Granada

España

Correo electrónico: contratacion@granada.org

Teléfono: +49 958248107

Dirección Internet: <http://www.granada.org/contrata.nsf>

Fax: +49 958248256

VI.5) **Fecha de envío del presente anuncio:**

16.2.2018