

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](mailto:equero@granada.org)

Fax: +49 958248256

**Direcciones Internet:**

Dirección del poder adjudicador: [www.granada.org](http://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](mailto: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