



# Documento de Pliegos

Número de Expediente **2019/6500**

Publicado en la Plataforma de Contratación del Sector Público el 27-11-2019 a las 14:46 horas.



**El objeto del contrato sera 1. Atención telefónica de la Gerencia Municipal de Urbanismo de Santa Cruz de Tenerife. Los servicios deberán prestarse por personal especializado en técnicas de atención telefónica de conformidad con las cláusulas de prescripciones técnicas que rigen en la presente licitación. 2. Atención de cita previa de la Gerencia Municipal de Urbanismo de Santa Cruz de Tenerife. Los servicios deberán prestarse por personal especializado en información presencial de conformidad con las cláusulas de prescripciones técnicas que rigen en la presente licitación.**

→ Valor estimado del contrato 214.000 EUR.

→ Importe 113.955 EUR.

→ Importe (sin impuestos) 107.000 EUR.

→ Plazo de Ejecución

→ 1 Año(s)

→ Clasificación CPV

→ 79342320 - Servicios de atención al cliente.

→ [Pliego Prescripciones Técnicas](#)

→ [Pliego Cláusulas Administrativas](#)

→ [A N E X O I.pdf](#)

→ [ANEXO II.pdf](#)

→ [ANEXO III.pdf](#)

→ Tipo de Contrato Servicios

→ Subtipo Servicios de telecomunicación

→ Lugar de ejecución ES70 Canarias Sede gerencia municipal de urbanismo de Santa Cruz de Tenerife

## Proceso de Licitación

→ Procedimiento Abierto

→ Tramitación Ordinaria

→ Presentación de la oferta Electrónica

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

→ Detalle de la Licitación:

[https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle\\_licitacion&idEvl=nxxK46BpSyQBPRBxZ4nJ%2Fg%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=nxxK46BpSyQBPRBxZ4nJ%2Fg%3D%3D)

Nº de Lotes: 2

→ Se debe ofertar: A uno o varios lotes

→ Número máximo de lotes a los que se puede presentar: 2

→ Número máximo de lotes que se puede adjudicar a un licitador: 2

## Entidad Adjudicadora

→ **Consejero Director de la Gerencia Municipal de Urbanismo del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife**

→ Tipo de Administración Administración Local

→ Actividad Principal 22 - Servicios de Carácter General

→ Tipo de Entidad Adjudicadora Órgano de Contratación

→ Sitio Web <http://sede.urbanismosantacruz.es>

→ Perfil del Contratante

<https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=hAsKd1vf7RMQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

## Dirección Postal

→ Avda. tres de Mayo, 40  
→ (38005) Santa Cruz de Tenerife España  
→ ES70

## Contacto

→ Correo Electrónico [molaroc@urbanismosantacruz.es](mailto:molaroc@urbanismosantacruz.es)

## Proveedor de Pliegos

→ Consejero Director de la Gerencia Municipal de Urbanismo del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife

## Proveedor de Información adicional

→ Consejero Director de la Gerencia Municipal de Urbanismo del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife

## Plazo de Obtención de Pliegos

→ Hasta el 12/12/2019 a las 23:59

## Dirección Postal

→ Avda. tres de Mayo, 40  
→ (38005) Santa Cruz de Tenerife España

## Dirección Postal

→ Avda. tres de Mayo, 40  
→ (38005) Santa Cruz de Tenerife España

## Recepción de Ofertas

→ Consejero Director de la Gerencia Municipal de Urbanismo del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife

## Dirección Postal

→ Avda. tres de Mayo, 40  
→ (38005) Santa Cruz de Tenerife España

## Plazo de Presentación de Oferta

→ Hasta el 12/12/2019 a las 23:59

**Objeto del Contrato:** El objeto del contrato sera 1. Atención telefónica de la Gerencia Municipal de Urbanismo de Santa Cruz de Tenerife. Los servicios deberán prestarse por personal especializado en técnicas de atención telefónica de conformidad con las cláusulas de prescripciones técnicas que rigen en la presente licitación. 2. Atención de cita previa de la Gerencia Municipal de Urbanismo de Santa Cruz de Tenerife. Los servicios deberán prestarse por personal especializado en información presencial de conformidad con las cláusulas de prescripciones técnicas que rigen en la presente licitación.

→ Valor estimado del contrato 214.000 EUR.

→ Presupuesto base de licitación

→ Importe 113.955 EUR.

→ Importe (sin impuestos) 107.000 EUR.

→ Clasificación CPV

→ 79342320 - Servicios de atención al cliente.

→ Plazo de Ejecución

→ 1 Año(s)

→ Lugar de ejecución

→ Sede gerencia municipal de urbanismo de Santa Cruz de Tenerife

→ Subentidad Nacional Canarias

→ Código de Subentidad Territorial ES70

Dirección Postal

→ España

## Opciones y prórrogas

→ Descripción: La vigencia del contrato será de un año natural a contar desde la formalización del contrato, pudiendo prorrogarse por un año mas, y atendiendo a cada uno de los lotes en los que se divide la licitación

→ Plazo

→ Descripción: un año de prórroga

## Condiciones de ejecución del contrato

→ Se aceptará factura electrónica : Sí

→ Se utilizará el pago electrónico : Sí

**Lote 1: Atención telefónica de la Gerencia Municipal de Urbanismo de Santa Cruz de Tenerife. Los servicios deberán prestarse por personal especializado en técnicas de atención telefónica de conformidad con las cláusulas de prescripciones técnicas que rigen en la presente licitación**

→ Lugar de ejecución

→ País España

→ Subentidad Nacional Canarias

→ Código de Subentidad Territorial ES70

→ Presupuesto base de licitación

→ Importe 90.525 EUR.

→ Importe (sin impuestos) 85.000 EUR.

→ Clasificación CPV

→ 79342320 - Servicios de atención al cliente.

**Lote 2: Atención de cita previa de la Gerencia Municipal de Urbanismo de Santa Cruz de Tenerife. Los servicios deberán prestarse por personal especializado en información presencial de conformidad con las cláusulas de prescripciones técnicas que rigen en la presente licitación**

→ Lugar de ejecución

→ País España

→

→ Presupuesto base de licitación

→ Importe 23.430 EUR.

→ Importe (sin impuestos) 22.000 EUR.

## Condiciones de Licitación

→ Se utilizará el pago electrónico

### Garantía Requerida Definitiva

→ Porcentaje 5 %

## Requisitos de participación de los licitadores

### Clasificación empresarial solicitada

→ V4-1-Servicios de telecomunicaciones.(inferior a 150.000 euros)

### Condiciones de admisión

- Capacidad de obrar - Podrán contratar las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar, acreditada con arreglo a lo establecido en la cláusula 17.2 del presente pliego
- No prohibición para contratar - No podrán contratar quienes se hallen incurso en alguna de las prohibiciones enumeradas en el artículo 71 de la LCSP, extremo que se podrá acreditar por cualquiera de los medios establecidos en el artículo 85 de la LCSP, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 140.3 de la LCSP.
- No estar incurso en incompatibilidades - No podrán contratar quienes se hallen incurso en alguna de las prohibiciones enumeradas en el artículo 71 de la LCSP, extremo que se podrá acreditar por cualquiera de los medios establecidos en el artículo 85 de la LCSP, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 140.3 de la LCSP.
- Cumplimiento con las obligaciones con la Seguridad Social
- Cumplimiento con las obligaciones tributarias - No podrán contratar quienes se hallen incurso en alguna de las prohibiciones enumeradas en el artículo 71 de la LCSP, extremo que se podrá acreditar por cualquiera de los medios establecidos en el artículo 85 de la LCSP, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 140.3 de la LCSP.
- No haber sido adjudicatario de los contratos anteriores de dirección y/o supervisión de la obra. - No podrán contratar quienes se hallen incurso en alguna de las prohibiciones enumeradas en el artículo 71 de la LCSP, extremo que se podrá acreditar por cualquiera de los medios establecidos en el artículo 85 de la LCSP, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 140.3 de la LCSP.
- Para las empresas extranjeras, declaración de sometimiento a la legislación española. - Las empresas no españolas de Estados miembros de la Unión Europea o de los Estados signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo tendrán capacidad para contratar con el sector público siempre que, con arreglo a la legislación del Estado en que estén establecidas, se encuentren habilitadas para realizar la prestación de que se trate. Cuando la legislación del Estado en que se encuentren establecidas estas empresas exija una autorización especial o la pertenencia a una determinada organización para poder prestar el servicio de que se trate, deberán acreditar que cumplen este requisito. Las restantes empresas extranjeras podrán contratar si justifican, mediante informe emitido por la correspondiente Oficina Económica y Comercial de España en el exterior, que se acompañará a la documentación que se presente, acreditando que el Estado de procedencia de la empresa extranjera admite, a su vez, la participación de empresas españolas en la contratación de su sector público, en forma sustancialmente análoga.

### Criterio de Solvencia Técnica-Profesional

- Instalaciones técnicas y medidas para garantizar la calidad - Descripción de las instalaciones técnicas, de las medidas empleadas por el empresario para garantizar la calidad y de los medios de estudio e investigación de la empresa para una adecuada prestación del servicio, así como describir la metodología de trabajo que incluirá la definición de las acciones de control, su implantación y verificación posterior. En la oferta también se detallará el plan de transición del servicio, tanto al inicio como a la finalización del mismo. b) Concreción de los requisitos: A tal efecto deberá presentar relación detallada de las instalaciones, mediante declaración suscrita por el representante y/o apoderado, y los certificados de calidad emitidos por las entidades certificadoras correspondientes, así como declaración suscrita por el representante y/o apoderado en relación a los medios de estudio e investigación de la empresa.

### Criterio de Solvencia Económica-Financiera

→ Cifra anual de negocio - a) Medios para acreditar la solvencia: Volumen anual de negocios del licitador, referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos, que deberá ser al menos una vez y media el valor anual medio del contrato. b) Concreción de los requisitos: El volumen anual de negocios del licitador 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. c) Además de los medios señalados en el apartado anterior, se exige que el período medio de pago por el empresario/a a proveedores, siempre que se trate de una sociedad que no pueda presentar cuenta de pérdidas y ganancias abreviada, no supere en más de 30 días naturales el plazo máximo fijado por la legislación de morosidad en operaciones comerciales, a computar desde la recepción de las mercancías o prestación de los servicios, con las excepciones previstas en la normativa sobre morosidad.

## Preparación de oferta

→ Sobre UNO

→ Tipo de Oferta

→ Nº Lote: 1

→ Nº Lote: 2

→ Descripción DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS PREVIOS PARA LA LICITACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y GESTIÓN DE CITA PREVIA DE LA GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE

## Preparación de oferta

→ Sobre DOS

→ Tipo de Oferta

→ Nº Lote: 1

→ Nº Lote: 2

→ Descripción PROPOSICIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDA DE UN JUICIO DE VALOR PARA LA LICITACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y GESTIÓN DE CITA PREVIA DE LA GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE. Este sobre contendrá la documentación relativa a la memoria técnica del servicio con la documentación técnica que defina el diseño y organización del servicio y que permita valorar la oferta de acuerdo con los criterios de adjudicación indicado en los apartados A,B, C y D de la cláusula 12.1.1 de este Pliego. La documentación técnica a incluir en él se identificará clara y separadamente, y se ajustará al orden de los apartados establecidos, debiendo respetarse escrupulosamente este orden .

## Preparación de oferta

→ Sobre TRES

→ Tipo de Oferta

→ Nº Lote: 1

→ Nº Lote: 2

→ Descripción PROPOSICIÓN RELATIVA AL CRITERIO CUYA CUANTIFICACIÓN SE DETERMINE MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULA ARITMÉTICA, DE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y GESTIÓN DE CITA PREVIA DE LA GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE. En el referido sobre se deberá incluir la proposición del licitador en referencia a los criterios objetivos de adjudicación establecidos en la cláusula 12.1.2. El contenido de la oferta económica será redactado según el modelo normalizado adjunto como Anexo III , sin errores o tachaduras que dificulten conocer claramente lo que el órgano de contratación estime fundamental para considerar las ofertas, y que, de producirse, provocarán que la proposición sea rechazada. En la proposición económica, deberá indicarse como partida independiente el IGIC, que deba ser repercutido .

## Condiciones de adjudicación

### Criterios de Adjudicación

### Crterios evaluables mediante aplicaci3n de f3rmulas

- Conciliaci3n de la vida laboral, personal y familiar
  - Subtipo Criterio : Otros
  - Ponderaci3n : 6
  - Cantidad M3nima : 0
  - Cantidad M3xima : 6
- OFERTA ECONOMICA
  - Subtipo Criterio : Precio
  - Ponderaci3n : 63
  - Expresi3n de evaluaci3n :  $P=(pm*mo)/O$ , o bien  $P=(pm*O)/mo$
  - Cantidad M3nima : 0
  - Cantidad M3xima : 63
- REPRESENTACI3N HOMBRES Y MUJERES ORGANOS DIRECCION
  - Subtipo Criterio : Otros
  - Ponderaci3n : 6
  - Cantidad M3nima : 0
  - Cantidad M3xima : 6

### Crterios evaluables mediante un juicio de valor

- CALIDAD DEL SERVICIO
  - Ponderaci3n : 5
  - Cantidad M3nima : 0
  - Cantidad M3xima : 5
- CONTEXTUALIZACION DEL PROYECTO
  - Ponderaci3n : 5
  - Cantidad M3nima : 0
  - Cantidad M3xima : 5
- FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO
  - Ponderaci3n : 10
  - Cantidad M3nima : 0
  - Cantidad M3xima : 10
- PLANES DE CONTINGENCIA Y EVALUACION
  - Ponderaci3n : 5
  - Cantidad M3nima : 0
  - Cantidad M3xima : 5

→ Se aceptar3 factura electr3nica

### Subcontrataci3n permitida

→ estara sometida al cumplimiento de los requisitos establecidos en la CLAUSULA 25 DEL PCAP .