



# Documento de Pliegos

Número de Expediente **417/2024**

Publicado en la Plataforma de Contratación del Sector Público el 13-08-2024 a las 12:53 horas.



**Servicio de implantación de un sistema contact center multicanal virtual para la atención en tiempo real al comercio de hostelería. Financiado por la UE. Fondos Next-Generation EU.**

## Contrato Sujeto a regulación armonizada No

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

→ **Valor estimado del contrato** 200.560,4 EUR.

→ **Tipo de Contrato** Servicios

→ **Importe** 60.669,52 EUR.

→ **Subtipo** Otros servicios

→ **Importe (sin impuestos)** 50.140,1 EUR.

→ **Contrato Mixto** No

→ **Plazo de Ejecución**

→ 4 Año(s)

→ **Clasificación CPV**

→ 79512000 - Centro de llamadas.

→ 30211300 - Plataformas informáticas.

→ **Pliego Prescripciones Técnicas**

→ **Pliego Cláusulas Administrativas**

## Proceso de Licitación

→ **Procedimiento** Abierto

→ **Tramitación** Ordinaria

→ **Presentación de la oferta** Electrónica

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

→ **Sistema de Contratación** No aplica

→ **Características del procedimiento** Procedimiento abierto conforme al artículo 156 y ss. de la LCSP.

→ **Detalle de la Licitación:**

[https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle\\_licitacion&idEvl=zBd0bY3eFELXOjazN1Dw9Q%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=zBd0bY3eFELXOjazN1Dw9Q%3D%3D)

## Entidad Adjudicadora

→ **Alcaldía del Ayuntamiento de Salamanca**

→ **Tipo de Administración** Autoridad local

→ **Actividad Principal 1** - Servicios públicos generales

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

→ **Sitio Web** <http://www.aytosalamanca.es>

→ **Perfil del Contratante**

<https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=OkHZMEYjrf4QK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

### Dirección Postal

→ Plaza Mayor, 1

→ (37002) Salamanca España

→ ES415

### Contacto

→ **Teléfono** +034 923279100

→ **Correo Electrónico** [jbperez@aytosalamanca.es](mailto:jbperez@aytosalamanca.es)

## Proveedor de Pliegos

→ Alcaldía del Ayuntamiento de Salamanca

### Dirección Postal

→ Plaza Mayor, 1  
→ (37002) Salamanca España

## Recepción de Ofertas

→ Alcaldía del Ayuntamiento de Salamanca

### Dirección Postal

→ Plaza Mayor, 1  
→ (37002) Salamanca España

## Plazo de Presentación de Oferta

→ Hasta el 04/09/2024 a las 23:59

## Apertura de Ofertas Económicas y Documentación

## Apertura de Ofertas Económicas

### Apertura del sobre nº 3

→ Apertura sobre oferta económica  
→ El día 25/09/2024 a las 12:40 horas  
→ Fecha estimada. No obstante, se publicará en sucesivas convocatorias.

## Proveedor de Información adicional

→ Alcaldía del Ayuntamiento de Salamanca

### Dirección Postal

→ Plaza Mayor, 1  
→ (37002) Salamanca España

### Lugar

→ Edificio Consistorial

### Dirección Postal

→ Plaza Mayor  
→ (37002) Salamanca España

Tipo de Acto : Público

## Subasta electrónica

→ Se adjudicará mediante subasta electrónica: No

**Objeto del Contrato: Servicio de implantación de un sistema contact center multicanal virtual para la atención en tiempo real al comercio de hostelería. Financiado por la UE. Fondos Next-Generation EU.**

→ Descripción del procedimiento

El presente contrato tiene por objeto la contratación de un servicio de atención interactiva a la ciudadanía y establecimiento comerciales, hostelería y autónomos.

→ Valor estimado del contrato 200.560,4 EUR.

→ Presupuesto base de licitación

→ Importe 60.669,52 EUR.

→ Importe (sin impuestos) 50.140,1 EUR.

→ Clasificación CPV

→ 79512000 - Centro de llamadas.

→ 30211300 - Plataformas informáticas.

→ Plazo de Ejecución

→ 4 Año(s)

→ Lugar de ejecución

→ Subentidad Nacional Salamanca

→ Código de Subentidad Territorial ES415

Dirección Postal

→ España

### Condiciones de ejecución del contrato

→ Se utilizará pedido electrónico : No

→ Se aceptará factura electrónica : Sí

→ Se utilizará el pago electrónico : No

### Contratación estratégica

Contratación estratégica

→ Ninguno

Contratación verde

→ Otros

Contratación social

→ Otros

Contratación pública de soluciones innovadoras

→ Otros

### Condiciones de Licitación

→ No aplica la Directiva de Vehículos Limpios

### Requisitos de participación de los licitadores

Condiciones de admisión

→ Capacidad de obrar - Se deberá aportar declaración responsable (DEUC), conforme al Anexo II del PCAP.

## Motivos de exclusión

→ Las actividades comerciales están suspendidas - En caso de suspensión de actividades comerciales.

## Criterio de Solvencia Técnica-Profesional

→ Otros - Compromiso de aportar solvencia técnica conforme a la Cláusula 8.C del Anexo I del PCAP, en caso de resultar adjudicatario.

## Criterio de Solvencia Económica-Financiera

→ Otros - Compromiso de aportar solvencia económica conforme a la Cláusula 8.B del Anexo I del PCAP, en caso de resultar adjudicatario.

## Preparación de oferta

→ Sobre SOBRE Nº1

→ Tipo de Oferta Documentación administrativa

→ Descripción Se deberá aportar la documentación solicitada en el Sobre nº 1.

## Preparación de oferta

→ Sobre SOBRE Nº2

→ Tipo de Oferta Oferta técnica o evaluable mediante juicio de valor

→ Descripción Se deberá aportar la documentación correspondiente al Sobre nº2.

## Preparación de oferta

→ Sobre SOBRE Nº3

→ Tipo de Oferta Oferta económica o evaluable mediante fórmulas

→ Descripción Se deberá aportar la documentación solicitada en el Sobre nº3.

## Condiciones de adjudicación

### Criterios de Adjudicación

#### Criterios evaluables mediante aplicación de fórmulas

→ Criterios de cuantificación matemática

→ Subtipo Criterio : Otros

→ Ponderación : 75

→ Cantidad Mínima : 0

→ Cantidad Máxima : 75

#### Criterios evaluables mediante un juicio de valor

→ Criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor

→ Subtipo Criterio : Otros

→ Ponderación : 25

→ Cantidad Mínima : 12.5

→ Cantidad Máxima : 25

## Presentación de recursos

### Presentación de recursos

→ Ayuntamiento de Salamanca

## Dirección Postal

→ Plaza Mayor  
→ (37001) Salamanca España

## Contacto

→ Teléfono +34 923279100  
→ Correo Electrónico [contratacion@aytosalamanca.es](mailto:contratacion@aytosalamanca.es)

→ Se aceptará factura electrónica

→ Programas de Financiación Financiación con fondos de la UE  
→ Fuente de financiación Asociado al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia  
→ Descripción de Programas de Financiación Financiado por la Unión Europea

## Proceso de Licitación

### Subasta electrónica

→ Se adjudicará mediante subasta electrónica: No