



# Documento de Pliegos

Número de Expediente **4/24-S**

Publicado en la Plataforma de Contratación del Sector Público el 04-10-2024 a las 10:46 horas.



**Servicio de apoyo a la atención telefónica para facilitar al ciudadano información municipal y permitir la realización de determinados trámites administrativos**

## Contrato Sujeto a regulación armonizada Si

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

→ Valor estimado del contrato 2.852.624,45 EUR.

→ Tipo de Contrato Servicios

→ Importe 2.441.846,53 EUR.

→ Subtipo Otros servicios

→ Importe (sin impuestos) 2.282.099,56 EUR.

→ Contrato Mixto No

→ Plazo de Ejecución

→ 4 Año(s)

→ Clasificación CPV

→ 79512000 - Centro de llamadas.

→ 64214200 - Servicios de centralitas telefónicas.

→ 79510000 - Servicios de contestación de llamadas telefónicas.

→ [Pliego Prescripciones Técnicas \[1\]](#)

→ [Pliego Cláusulas Administrativas \[2\]](#)

→ [ANEXO I Declaracion Responsable.docx](#)

→ [ANEXO II Proposicion Economica.docx](#)

## 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, pluralidad de criterios, tramitación ordinaria, sujeto a regulación armonizada

→ Detalle de la Licitación:

[https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle\\_licitacion&idEvl=YL0UN6zyFzHN3k3tjedSGw%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=YL0UN6zyFzHN3k3tjedSGw%3D%3D)

## Entidad Adjudicadora

→ **Alcaldía del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria**

→ Tipo de Administración Autoridad local

→ Actividad Principal 1 - Servicios públicos generales

→ Tipo de Entidad Adjudicadora Órgano de Contratación

→ Sitio Web <https://www.licitacion.laspalmasgc.es>

→ Perfil del Contratante

<https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=YDcf%2BxY7dLYQK2T FfXGy%2BA%3D%3D>

Dirección Postal

Contacto

→ León y Castillo, 270  
→ (35005) Las Palmas de Gran Canaria España  
→ ES705

→ Teléfono +34 928446262  
→ Correo Electrónico [contratacion@laspalmasgc.es](mailto:contratacion@laspalmasgc.es)

## Proveedor de Pliegos

→ Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria

## Plazo de Obtención de Pliegos

→ Hasta el 04/11/2024 a las 15:00 [3]

## Dirección Postal

→ León y Castillo, 270  
→ (35005) Las Palmas de Gran Canaria España

## Contacto

→ Teléfono 928448602  
→ Correo Electrónico [contratacion@laspalmasgc.es](mailto:contratacion@laspalmasgc.es)

## Recepción de Ofertas

→ Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria

## Dirección Postal

→ León y Castillo, 270  
→ (35005) Las Palmas de Gran Canaria España

## Contacto

→ Teléfono 928446262  
→ Correo Electrónico [contratacion@laspalmasgc.es](mailto:contratacion@laspalmasgc.es)

## Plazo de Presentación de Oferta

→ Hasta el 04/11/2024 a las 15:00 [4]

→ Observaciones: La hora de finalización del plazo de proposiciones es la de la plataforma (horario peninsular).

## Apertura de Ofertas Económicas y Documentación

## Apertura de Ofertas Económicas

### Apertura de sobre oferta económica

→ Apertura sobre oferta económica  
→ El día 14/11/2024 a las 09:00 horas [5]

## Proveedor de Información adicional

→ Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria

## Dirección Postal

→ León y Castillo, 270  
→ (35005) Las Palmas de Gran Canaria España

## Contacto

→ Teléfono 928448602  
→ Correo Electrónico [contratacion@laspalmasgc.es](mailto:contratacion@laspalmasgc.es)

## Lugar

→ Sala de Reuniones 3º Planta

## Dirección Postal

→ León y Castillo, 270  
→ (35005) Las Palmas de Gran Canaria España

Tipo de Acto : Privado

## Otros eventos

### Apertura de Documentación Administrativa

- Apertura sobre administrativo
- El día 07/11/2024 a las 09:00 horas [6]

### Lugar

- Sala de Reuniones 3º Planta

### Dirección Postal

- León y Castillo, 270
- (35005) Las Palmas de Gran Canaria España

Tipo de Acto : Privado

## Subasta electrónica

- Se adjudicará mediante subasta electrónica: No

## Información del Anuncio de Licitación en Diarios

### Publicación en el DOUE

- Fecha de envío 10/09/2024
- Fecha de publicación 11/09/2024
- Enlace Publicación: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:546253-2024:TEXT:ES:HTML>

### Corrección de errores en el DOUE

- Fecha de publicación 18/09/2024 [7]
- Enlace Publicación: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:560325-2024:TEXT:ES:HTML> [7]
- Fecha de publicación 04/10/2024 [8]
- Enlace Publicación: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:599636-2024:TEXT:ES:HTML> [8]

## Objeto del Contrato: Servicio de apoyo a la atención telefónica para facilitar al ciudadano información municipal y permitir la realización de determinados trámites administrativos

### → Descripción del procedimiento

Servicio de apoyo a la atención telefónica para facilitar al ciudadano información municipal y permitir la realización de determinados trámites administrativos

→ Valor estimado del contrato 2.852.624,45 EUR.

### → Presupuesto base de licitación

→ Importe 2.441.846,53 EUR.

→ Importe (sin impuestos) 2.282.099,56 EUR.

### → Clasificación CPV

→ 79512000 - Centro de llamadas.

→ 64214200 - Servicios de centralitas telefónicas.

→ 79510000 - Servicios de contestación de llamadas telefónicas.

### → Plazo de Ejecución

→ 4 Año(s)

### → Lugar de ejecución

→ Subentidad Nacional Gran Canaria

→ Código de Subentidad Territorial ES705

#### Dirección Postal

→ España

## Opciones y prórrogas

→ Número máximo de prórrogas: 1

→ Prórrogas: Susceptible de 1 prórroga adicional

## Condiciones de ejecución del contrato

→ Se utilizará pedido electrónico : No

→ Se aceptará factura electrónica : Sí

→ Se utilizará el pago electrónico : Sí

→ Condiciones especiales de ejecución de Contrato

→ Consideraciones de tipo social - Consideraciones de tipo social

## Condiciones de Licitación

→ Se utilizará el pago electrónico

→ No aplica la Directiva de Vehículos Limpios

## Garantía Requerida Definitiva

→ Porcentaje 5 %

#### Plazo de constitución

→ 10 Día(s)

## Requisitos de participación de los licitadores

#### Condiciones de admisión

→ Capacidad de obrar

→

- No prohibición para contratar
- No estar incurso en incompatibilidades
- Cumplimiento con las obligaciones con la Seguridad Social
- Cumplimiento con las obligaciones tributarias

### Motivos de exclusión

- Conflicto de intereses debido a su participación en este procedimiento de contratación - El artículo 61.3 "Conflicto de intereses", del Reglamento (UE, Euratom) 2018/1046 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de julio (Reglamento financiero de la UE), el artículo 64 "Lucha contra la corrupción y prevención de los conflictos de intereses" de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre.

### Criterio de Solvencia Técnica-Profesional

- Otros - Según lo descrito en el apartado F.2.- del Cuadro Resumen del PCAP

### Criterio de Solvencia Económica-Financiera

- Otros - Según lo descrito en el apartado F.1.- del Cuadro Resumen del PCAP

## Preparación de oferta

- Sobre UNO
- Tipo de Oferta Documentación administrativa
- Evento de Apertura Apertura de Documentación Administrativa
- Descripción DEUC y Declaración responsable según Anexo I del PCAP

## Preparación de oferta

- Sobre DOS
- Tipo de Oferta Oferta económica o evaluable mediante fórmulas
- Evento de Apertura Apertura de sobre oferta económica
- Descripción Proposición económica conforme al Anexo II del PCAP

## Condiciones de adjudicación

### Criterios de Adjudicación

#### Criterios evaluables mediante aplicación de fórmulas

- 1. Oferta económica
  - Subtipo Criterio : Precio
  - Ponderación : 70
  - Cantidad Mínima : 0
  - Cantidad Máxima : 70
- 2.1 Criterios relacionados con la calidad
  - Subtipo Criterio : Otros
  - Ponderación : 20
  - Cantidad Mínima : 0
  - Cantidad Máxima : 20
- 2.2 Criterios relacionados con la calidad
  - Subtipo Criterio : Otros
  - Ponderación : 10
  - Cantidad Mínima : 0
  - Cantidad Máxima : 10

## Plazo de Validez de la Oferta

- 2 Mes(es)

## Presentación de recursos

### Información sobre recursos

→ **TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE CONTRATOS PÚBLICOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS**

→ Tipo de Entidad Adjudicadora Órgano de Contratación

### Dirección Postal

→ FERNANDO GUANARTEME, 2 PLANTA 0

→ (35007) LAS PALMAS DE GRAN CANARIA España

### Presentación de recursos

→ **TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE CONTRATOS PÚBLICOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS**

### Dirección Postal

→ FERNANDO GUANARTEME, 2 PLANTA 0

→ (35007) LAS PALMAS DE GRAN CANARIA España

→ Se aceptará factura electrónica

→ Programas de Financiación No hay financiación con fondos de la UE

### Subcontratación permitida

→ Se permite la subcontratación en los términos previstos en el PCAP, excepto las tareas críticas del jefe de proyecto con la finalidad de garantizar el funcionamiento coordinado e integrado del sistema.

## Proceso de Licitación

### Subasta electrónica

→ Se adjudicará mediante subasta electrónica: No

→ [Enlace al Anuncio Anterior](#)

→ [1] Se ha cambiado esta referencia a documento:

'<https://contrataciondelestado.es/FileSystem/servlet/GetDocumentByIdServlet?DocumentIdParam=9O1puLfjBf/9CFbW2avsTtx9acc4dQs50oBp7a1oOZfy48AkcuCU%2Bbf2L5UFk%2B%2BGaIR58rNKxGN5Qj56Wt8qtER13cxVbamriLW10p7Yoz3GVhXrFFqN7yFncy7YfRK&cifrado=QUC1GjXXSiLkydRHJBmbpw%3D%3D>'

por esta otra referencia:

'<https://contrataciondelestado.es/FileSystem/servlet/GetDocumentByIdServlet?DocumentIdParam=SF94x5UJK8j3nQtmaUZ6d2YMMhyEz6X3tTgzQPybhRtUo55ZyIff1t7t6hB3upHjpS1sodFcdPun9bNefv4DD/FYdVisWgX7sqznmTxG4jO1aXEvg3KHa/AEHgtDrQw0&cifrado=QUC1GjXXSiLkydRHJBmbpw%3D%3D>'

→ [2] Se ha cambiado esta referencia a documento:

'<https://contrataciondelestado.es/FileSystem/servlet/GetDocumentByIdServlet?DocumentIdParam=SnGKI59%2BQCNpt8Wm%2Bjk7Lv1BVhvhQxn7ztKdg/WvWENj8ZfLeABVuYvBqIK6ITRShLtP8tNUanaXKZeQvdkKlyRqME2fXZbkn/5/DZHQvB8C1/zDIE0Kw/PWNnLS0Z0z&cifrado=QUC1GjXXSiLkydRHJBmbpw%3D%3D>'

por esta otra referencia:

'<https://contrataciondelestado.es/FileSystem/servlet/GetDocumentByIdServlet?DocumentIdParam=tcXQU/Cxse1Bz6347yIr7Z1LWIGKrfi9UJdIM2mVJQO4X1DESBMHL9hJITjDtmfBdNqgtrsQumMNciL1bi/Rd5ZVYTkDrxyvkzVggWTMecsC1/zDIE0Kw/PWNnLS0Z0z&cifrado=QUC1GjXXSiLkydRHJBmbpw%3D%3D>'

→ [3] Donde se decía ' 14/10/2024' ahora se dice ' 04/11/2024'

→ [4] Donde se decía ' 14/10/2024' ahora se dice ' 04/11/2024'

→ [5] Donde se decía ' 24/10/2024' ahora se dice ' 14/11/2024'

→ [6] Donde se decía ' 17/10/2024' ahora se dice ' 07/11/2024'

→ [7] Se añade información en

[Anuncio relacionado](#)

560325-2024

[Identificador Universal Único](#) 2024-000980462

[Fecha de modificación](#) 18/09/2024

[Publicación en](#) Anuncio de Licitación publicado en DOUE

[Anexo](#)

[Referencia Externa](#)

URI <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:560325-2024:TEXT:ES:HTML>

→ [8] Se añade información en

[Anuncio relacionado](#)

599636-2024

[Identificador Universal Único](#) 2024-001046024

[Fecha de modificación](#) 04/10/2024

[Publicación en](#) Anuncio de Licitación publicado en DOUE

[Anexo](#)

[Referencia Externa](#)

URI <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:599636-2024:TEXT:ES:HTML>