



# Documento de Pliegos

Número de Expediente **21804/2024**

Publicado en la Plataforma de Contratación del Sector Público el 09-08-2024 a las 11:00 horas.



**Servicio de atención e información telefónica a la ciudadanía a través del número de marcación reducida 010 y otros canales alternativos del Ayuntamiento de Castelló de la Plana, por personal especializado**

## Contrato Sujeto a regulación armonizada Si

- Directiva de aplicación Directiva 2014/24/EU - sobre Contratación Pública
- Valor estimado del contrato 751.615,54 EUR.
- Importe 487.207,92 EUR.
- Importe (sin impuestos) 402.651,18 EUR.
- Plazo de Ejecución
  - 3 Año(s)
  - Observaciones: Ver cláusula 6ª del PCAP
- Clasificación CPV
  - 79510000 - Servicios de contestación de llamadas telefónicas.
  - 79511000 - Servicios de operador telefónico.
- [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) : Sí
- Sistema de Contratación No aplica
- Características del procedimiento Procedimiento abierto
- Idioma de Presentación de Oferta Valenciano Español
- Detalle de la Licitación:  
[https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle\\_licitacion&idEvl=5FcQx9OkFAv10HRJw8TEtQ%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=5FcQx9OkFAv10HRJw8TEtQ%3D%3D)

## Entidad Adjudicadora

- **Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Castellón de la Plana**
- Tipo de Administración Autoridad local
- Actividad Principal 1 - Servicios públicos generales
- Tipo de Entidad Adjudicadora Órgano de Contratación
- Sitio Web <http://www.castello.es>
- Perfil del Contratante  
<https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=c39iBxzjSfEQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

### Dirección Postal

- Plaza Mayor, 1
- (12001) Castellón de la Plana España

### Contacto

- Teléfono +34 964355215
- Fax +34 964355264

## Proveedor de Pliegos

→ Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Castellón de la Plana

## Plazo de Obtención de Pliegos

→ Hasta el 06/09/2024 a las 23:59

## Dirección Postal

→ Plaza Mayor, 1  
→ (12001) Castellón de la Plana España

## Recepción de Ofertas

→ Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Castellón de la Plana

## Dirección Postal

→ Plaza Mayor, 1  
→ (12001) Castellón de la Plana España

## Plazo de Presentación de Oferta

→ Hasta el 06/09/2024 a las 23:59  
→ Observaciones: Ver cláusula 8.3ª del PCAP

## Apertura de Ofertas Económicas y Documentación

## Apertura de Ofertas Económicas

### Sobre C

→ Apertura sobre oferta económica  
→ El día 24/09/2024 a las 11:00 horas  
→ Se realizará por medios electrónicos. La fecha indicada para la apertura de la oferta económica es únicamente a efectos orientativos.

## Subasta electrónica

→ Se adjudicará mediante subasta electrónica: No

## Información del Anuncio de Licitación en Diarios

### Publicación en el DOUE

→ Fecha de envío 08/08/2024

→

## Proveedor de Información adicional

→ Negociado de Compras y Suministros

## Dirección Postal

→ Plaza Mayor, 1  
→ (12001) Castellón de la Plana España

## Contacto

→ Teléfono +34 964355112  
→ Correo Electrónico comprasysuministros@castello.es

Fecha de publicación 09/08/2024

→ Enlace Publicación: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:480115-2024:TEXT:ES:HTML>

**Objeto del Contrato: Servicio de atención e información telefónica a la ciudadanía a través del número de marcación reducida 010 y otros canales alternativos del Ayuntamiento de Castelló de la Plana, por personal especializado**

→ Descripción del procedimiento

Servicio de atención e información telefónica a la ciudadanía a través del número de marcación reducida 010 y otros canales alternativos del Ayuntamiento de Castelló de la Plana, por personal especializado

→ Valor estimado del contrato 751.615,54 EUR.

→ Presupuesto base de licitación

→ Importe 487.207,92 EUR.

→ Importe (sin impuestos) 402.651,18 EUR.

→ Clasificación CPV

→ 79510000 - Servicios de contestación de llamadas telefónicas.

→ 79511000 - Servicios de operador telefónico.

→ Plazo de Ejecución

→ 3 Año(s)

→ Observaciones: Ver cláusula 6ª del PCAP

→ Lugar de ejecución

→ Subentidad Nacional Castellón/Castelló

→ Código de Subentidad Territorial ES522

Dirección Postal

→ España

## Opciones y prórrogas

→ Número máximo de prórrogas: 2

→ Prórrogas: Susceptible de 2 prórrogas anuales

→ Opciones: Ver cláusula 6ª del PCAP

## 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 medioambiental - Ver cláusula 17ª del PCAP

## Contratación estratégica

### Contratación estratégica

→ Reducción de los impactos ambientales

→ Cumplimiento de objetivos sociales

### Contratación social

→ Igualdad de género

→ Otros

→ Condiciones de trabajo justas

## 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)

## Garantía Requerida Complementaria

- Porcentaje 5 %

## Requisitos de participación de los licitadores

### Condiciones de admisión

- Capacidad de obrar - Ver cláusula 7ª del PCAP
- No prohibición para contratar - Ver cláusula 7ª del PCAP
- No estar incurso en incompatibilidades - Ver cláusula 7ª del PCAP

### Motivos de exclusión

- Acuerdos con otros operadores económicos con el objetivo de falsear la competencia - Ver cláusula 11ª del PCAP

### Criterio de Solvencia Técnica-Profesional

- Trabajos realizados - Ver cláusula 14ª del PCAP

### Criterio de Solvencia Económica-Financiera

- Cifra anual de negocio - Ver cláusula 14ª del PCAP

## Preparación de oferta

- Sobre Sobre A
- Tipo de Oferta Documentación administrativa
- Descripción Ver cláusula 8.5ª del PCAP

## Preparación de oferta

- Sobre Sobre B
- Tipo de Oferta Oferta técnica o evaluable mediante juicio de valor
- Descripción Ver cláusula 8.5ª del PCAP

## Preparación de oferta

- Sobre Sobre C
- Tipo de Oferta Oferta económica o evaluable mediante fórmulas
- Descripción Ver cláusula 8.5ª del PCAP

## Condiciones de adjudicación

### Criterios de Adjudicación

- Criterios evaluables mediante aplicación de fórmulas

- Oferta económica
- Subtipo Criterio : Precio
- Ponderación : 60
- Cantidad Mínima : 0
- Cantidad Máxima : 60

#### Criterios evaluables mediante un juicio de valor

- Mejoras del Servicio
- Subtipo Criterio : Otros
- Ponderación : 10
- Cantidad Mínima : 0
- Cantidad Máxima : 10
- Planes de Formación
- Subtipo Criterio : Otros
- Ponderación : 30
- Cantidad Mínima : 0
- Cantidad Máxima : 30

### Plazo de Validez de la Oferta

- 2 Mes(es)

### Presentación de recursos

#### Presentación de recursos

- **Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales**
- Sitio Web <http://tribunalcontratos.gob.es>

#### Dirección Postal

- Avda. General Peirón, 38
- (28020) Madrid España

- Se aceptará factura electrónica

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

#### Subcontratación permitida

- Ver cláusula 23ª del PCAP

## Proceso de Licitación

### Subasta electrónica

- Se adjudicará mediante subasta electrónica: No