



# Anuncio de licitación

Número de Expediente **417/2024**

Publicado en la Plataforma de Contratación del Sector Público el 13-08-2024 a las 12:52 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.

## 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

Proveedor de Información adicional

→ Alcaldía del Ayuntamiento de Salamanca

→ Alcaldía del Ayuntamiento de Salamanca

### Dirección Postal

→ Plaza Mayor, 1  
→ (37002) Salamanca España

### 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.

### 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