

El presente anuncio en el sitio web de TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:664876-2021:TEXT:ES:HTML>

**España-Barcelona: Servicios de centralitas telefónicas
2021/S 250-664876**

Anuncio de licitación – sectores especiales

Servicios

Base jurídica:

Directiva 2014/25/UE

Apartado I: Entidad adjudicadora

I.1) Nombre y direcciones

Nombre oficial: Empresas del Grupo Suez en España: Suez Spain, S.L. y las entidades participadas directa o indirectamente por ésta o por Suez, S.A., con independencia del porcentaje de su participación, que desarrollan su actividad empresarial en el Estado español

Número de identificación fiscal: B63152664

Dirección postal: Passeig de la Zona Franca, 48

Localidad: Barcelona

Código NUTS: ES511 Barcelona

Código postal: 08038

País: España

Persona de contacto: Central de Contratación Suez

Correo electrónico: centraldecontratacion@suez.com

Teléfono: +34 933414350

Direcciones de internet:

Dirección principal: <https://perfilcontratante.suez-spain.com/>

Dirección del perfil de comprador: <https://perfilcontratante.suez-spain.com/>

I.2) Información sobre contratación conjunta

El contrato es adjudicado por una central de compras

I.3) Comunicación

Acceso libre, directo, completo y gratuito a los pliegos de la contratación, en: <https://perfilcontratante.suez-spain.com/>

Puede obtenerse más información en la dirección mencionada arriba

Las ofertas o solicitudes de participación deben enviarse a la dirección mencionada arriba

I.6) Principal actividad

Agua

Apartado II: Objeto

II.1) Ámbito de la contratación

II.1.1) Denominación:

Procedimiento abierto para la adjudicación del contrato de prestación de Servicios de Contact-Center para las empresas del Grupo Suez.

Número de referencia: 2021_C19_1501

II.1.2) Código CPV principal

64214200 Servicios de centralitas telefónicas

II.1.3) **Tipo de contrato**

Servicios

II.1.4) **Breve descripción:**

Prestación de Servicios de Contact-Center para las empresas del Grupo Suez.

II.1.5) **Valor total estimado**

Valor IVA excluido: 51 126 984.61 EUR

II.1.6) **Información relativa a los lotes**

El contrato está dividido en lotes: sí

Pueden presentarse ofertas para todos los lotes

Número máximo de lotes que pueden adjudicarse a un único licitador: 3

II.2) **Descripción**

II.2.1) **Denominación:**

Atención del Proceso de Gestión Comercial, del Back Office Web (Web pública y Oficina Virtual) y de las Redes Sociales para las empresas beneficiarias excepto Aigües de Barcelona Emp. Metropolitana de

Lote nº: 1

II.2.2) **Código(s) CPV adicional(es)**

64214200 Servicios de centralitas telefónicas

II.2.3) **Lugar de ejecución**

Código NUTS: ES España

II.2.4) **Descripción del contrato:**

Atención del Proceso de Gestión Comercial, del Back Office Web (Web pública y Oficina Virtual) y de las Redes Sociales para las empresas beneficiarias excepto Aigües de Barcelona Emp. Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua S.A en adelante "AB":

Servicio 1: Atención Telefónica

Servicio 2: Atención Back Office Web (Web pública y Oficina Virtual)

Servicio 3: Atención Redes Sociales

II.2.5) **Criterios de adjudicación**

El precio no es el único criterio de adjudicación, y todos los criterios figuran únicamente en los pliegos de la contratación

II.2.6) **Valor estimado**

Valor IVA excluido: 19 950 304.00 EUR

II.2.7) **Duración del contrato, acuerdo marco o sistema dinámico de adquisición**

Duración en meses: 36

Este contrato podrá ser renovado: sí

Descripción de las renovaciones:

Duración inicial de 36 meses y dos (2) posibles prórrogas de doce (12) meses de duración cada una

II.2.10) **Información sobre las variantes**

Se aceptarán variantes: no

II.2.11) **Información sobre las opciones**

Opciones: no

II.2.13) **Información sobre fondos de la Unión Europea**

El contrato se refiere a un proyecto o programa financiado con fondos de la Unión Europea: no

II.2.14) **Información adicional**

II.2) **Descripción**

II.2.1) **Denominación:**

Atención del Proceso de Gestión Comercial, del Back Office Web (Web pública y Oficina Virtual) y de las Redes Sociales para Aigües de Barcelona Emp. Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aig
Lote nº: 2

II.2.2) **Código(s) CPV adicional(es)**

64214200 Servicios de centralitas telefónicas

II.2.3) **Lugar de ejecución**

Código NUTS: ES España

II.2.4) **Descripción del contrato:**

Atención del Proceso de Gestión Comercial, del Back Office Web (Web pública y Oficina Virtual) y de las Redes Sociales para Aigües de Barcelona Emp. Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua S.A.,
Servicio 1: Atención Telefónica Comercial
Servicio 2: Atención Back Office (Web pública y Oficina Virtual)

II.2.5) **Criterios de adjudicación**

El precio no es el único criterio de adjudicación, y todos los criterios figuran únicamente en los pliegos de la contratación

II.2.6) **Valor estimado**

Valor IVA excluido: 15 237 228.95 EUR

II.2.7) **Duración del contrato, acuerdo marco o sistema dinámico de adquisición**

Duración en meses: 36

Este contrato podrá ser renovado: sí

Descripción de las renovaciones:

Duración inicial de 36 meses y posibilidad de dos (2) prórrogas de doce (12) meses de duración cada una.

II.2.10) **Información sobre las variantes**

Se aceptarán variantes: no

II.2.11) **Información sobre las opciones**

Opciones: no

II.2.13) **Información sobre fondos de la Unión Europea**

El contrato se refiere a un proyecto o programa financiado con fondos de la Unión Europea: no

II.2.14) **Información adicional**

II.2) **Descripción**

II.2.1) **Denominación:**

Atención del Proceso de Gestión de Averías para Las Empresas Beneficiarias
Lote nº: 3

II.2.2) **Código(s) CPV adicional(es)**

64214200 Servicios de centralitas telefónicas

II.2.3) **Lugar de ejecución**

Código NUTS: ES España

II.2.4) **Descripción del contrato:**

Atención del Proceso de Gestión de Averías para Las Empresas Beneficiarias:

Servicio 1: Atención Telefónica Averías para las empresas beneficiarias excepto Aigües de Barcelona Emp. Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua S.A.,

Servicio 2: Atención Telefónica Averías para Aigües de Barcelona Emp. Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua S.A.,

II.2.5) Criterios de adjudicación

El precio no es el único criterio de adjudicación, y todos los criterios figuran únicamente en los pliegos de la contratación

II.2.6) Valor estimado

Valor IVA excluido: 5 446 384.85 EUR

II.2.7) Duración del contrato, acuerdo marco o sistema dinámico de adquisición

Duración en meses: 36

Este contrato podrá ser renovado: sí

Descripción de las renovaciones:

Duración inicial de 36 meses con posibilidad de dos (2) prórrogas de doce (12) meses de duración cada una.

II.2.10) Información sobre las variantes

Se aceptarán variantes: no

II.2.11) Información sobre las opciones

Opciones: no

II.2.13) Información sobre fondos de la Unión Europea

El contrato se refiere a un proyecto o programa financiado con fondos de la Unión Europea: no

II.2.14) Información adicional

Apartado III: Información de carácter jurídico, económico, financiero y técnico

III.1) Condiciones de participación

III.1.2) Situación económica y financiera

Criterios de selección indicados en los pliegos de la contratación

III.1.3) Capacidad técnica y profesional

Criterios de selección indicados en los pliegos de la contratación

III.1.6) Depósitos y garantías exigidos:

La empresa que resulte adjudicataria del contrato deberá constituir a disposición del Órgano de Contratación una garantía de un cinco por ciento (5%) del total del importe de adjudicación, IVA excluido.

III.2) Condiciones relativas al contrato

III.2.2) Condiciones de ejecución del contrato:

Sí, indicada en el pliego de condiciones generales

Apartado IV: Procedimiento

IV.1) Descripción

IV.1.1) Tipo de procedimiento

Procedimiento abierto

IV.1.3) Información sobre un acuerdo marco o un sistema dinámico de adquisición

IV.1.8) Información acerca del Acuerdo sobre Contratación Pública

El contrato está cubierto por el Acuerdo sobre Contratación Pública: no

IV.2) Información administrativa

IV.2.2) Plazo para la recepción de ofertas o solicitudes de participación

Fecha: 04/02/2022

Hora local: 12:00

IV.2.3) **Fecha estimada de envío a los candidatos seleccionados de las invitaciones a licitar o a participar**

IV.2.4) **Lenguas en que pueden presentarse las ofertas o las solicitudes de participación:**

Español

IV.2.6) **Plazo mínimo durante el cual el licitador estará obligado a mantener su oferta**

Duración en meses: 4 (a partir de la fecha declarada de recepción de ofertas)

IV.2.7) **Condiciones para la apertura de las plicas**

Fecha: 10/02/2022

Hora local: 10:00

Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura:

Acto interno de apertura del sobre 1.

Apartado VI: Información complementaria

VI.1) **Información sobre la periodicidad**

Se trata de contratos periódicos: no

VI.2) **Información sobre flujos de trabajo electrónicos**

Se aceptará la facturación electrónica

VI.3) **Información adicional:**

Será objeto de publicación en el perfil contratante de Suez Spain, S. L. y comunicado individualmente a cada uno de los licitadores admitidos en la dirección de correo electrónico facilitada al efecto las fechas y modos de celebración de la apertura pública de sobres.

VI.4) **Procedimientos de recurso**

VI.4.1) **Órgano competente para los procedimientos de recurso**

Nombre oficial: Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid

Dirección postal: Carrera de San Jerónimo, 13, 1ª planta

Localidad: Madrid

Código postal: 28014

País: España

VI.4.4) **Servicio del cual se puede obtener información sobre el procedimiento de recurso**

Nombre oficial: Suez Spain S.L.

Localidad: Barcelona

Código postal: 08038

País: España

Correo electrónico: centraldecontratacion@suez.com

Dirección de internet: <https://perfilcontratante.suez-spain.com/>

VI.5) **Fecha de envío del presente anuncio:**

20/12/2021