

CONTRATO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

UNIÓN EUROPEA

Publicación en el Suplemento al Diario Oficial de la Unión Europea

2, rue Mercier, L-2985 Luxemburgo Fax (352) 29 29-42670

E-mail: ojs@publications.europa.eu Información y formularios en línea: <http://>simap.europa.eu**ANUNCIO DE LICITACIÓN****APARTADO I: PODER ADJUDICADOR****I.1) NOMBRE, DIRECCIONES Y PUNTOS DE CONTACTO****Nombre oficial:** [AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCION DE DATOS](#)**Dirección postal:** [c/ Jorge Juan, 6](#)Localidad: [Madrid](#)Código postal: [28001](#)País: [España](#)**Punto(s) de contacto:**Teléfono: [913996207](#)

A la atención de:

Correo electrónico: contratacion@agpd.esFax: [915782109](#)**Direcciones Internet (si procede)**Dirección del poder adjudicador (URL): www.agpd.es

Dirección del perfil de comprador (URL):

Puede obtenerse más información en:

- Véanse los puntos de contacto mencionados arriba
- Otros: sírvase cumplimentar el anexo A.I

El pliego de condiciones y la documentación complementaria (incluidos los documentos destinados a un diálogo competitivo y un Sistema Dinámico de Adquisición) pueden obtenerse en:

- Véanse los puntos de contacto mencionados arriba
- Otros: sírvase cumplimentar el anexo A.II

Las ofertas o solicitudes de participación deben enviarse a:

- Véanse los puntos de contacto mencionados arriba
- Otros: sírvase cumplimentar el anexo A.III

CONTRATO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

I.2) TIPO DE PODER ADJUDICADOR Y PRINCIPAL(ES) ACTIVIDAD(ES)

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Ministerio o cualquier otra institución nacional o federal, incluidas sus delegaciones regionales o locales | <input type="radio"/> Servicios generales de las administraciones públicas |
| <input type="radio"/> Oficina/entidad nacional o federal | <input type="radio"/> Defensa |
| <input type="radio"/> Institución regional o local | <input checked="" type="radio"/> Orden público y seguridad |
| <input type="radio"/> Oficina/entidad regional o local | <input type="radio"/> Medio ambiente |
| <input checked="" type="radio"/> Organismo de derecho público | <input type="radio"/> Economía y Hacienda |
| <input type="radio"/> Institución/organismo descentralizado europeo u organización internacional | <input type="radio"/> Salud |
| <input type="radio"/> Otros (<i>especifíquese</i>): | <input type="radio"/> Vivienda y servicios para la colectividad |
| | <input type="radio"/> Protección social |
| | <input type="radio"/> Ocio, cultura y religión |
| | <input type="radio"/> Educación |
| | <input type="radio"/> Otros (<i>especifíquese</i>): |

¿El poder adjudicador realiza su adquisición en nombre de otros poderes adjudicadores?:

- sí no

CONTRATO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**APARTADO II: OBJETO DEL CONTRATO****II.1) DESCRIPCIÓN****II.1.1) Denominación del contrato establecida por el poder adjudicador**

CONTRATO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

II.1.2) Tipo de contrato y emplazamiento de las obras, lugar de entrega o de ejecución*(Selecciónese una sola categoría –obras, suministro o servicios– que corresponda mejor al objeto específico de su contrato o adquisición)*

<input type="radio"/> a) Obras <input type="radio"/> Ejecución <input type="radio"/> Proyecto y ejecución <input type="radio"/> Realización de la obra, por cualquier medio, que responda a las exigencias especificadas por los poderes adjudicadores	<input type="radio"/> b) Suministro <input type="radio"/> Adquisición <input type="radio"/> Arrendamiento financiero <input type="radio"/> Alquiler <input type="radio"/> Compra a plazos <input type="radio"/> Combinación de los anteriores	<input checked="" type="radio"/> c) Servicios Categoría de servicio: N° 6 <i>(Para las categorías de servicios 1-27, véase el anexo II de la Directiva 2004/18/CE)</i>
Emplazamiento principal de las obras	Principal lugar de entrega	Principal lugar de ejecución Código NUTS

II.1.3) El anuncio se refiere a

- Un contrato público
 El establecimiento de un acuerdo marco
 El establecimiento de un Sistema Dinámico de Adquisición

II.1.4) Información sobre el acuerdo marco (si procede)

<input type="radio"/> Acuerdo marco con varios operadores Número <i>o, en su caso, número máximo de participantes en el acuerdo marco previsto</i>	<input type="radio"/> Acuerdo marco con un solo operador
--	--

Duración del acuerdo marco:

en años:

o meses:

Justificación de un acuerdo marco de duración superior a cuatro años:

Valor estimado total de las adquisiciones durante todo el período de vigencia del acuerdo marco (si procede; únicamente cifras):	
Valor estimado IVA excluido:	Moneda:
o banda comprendida entre y	Moneda:
Frecuencia y valor de los contratos que se adjudicarán (si se conocen):	

CONTRATO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

II.1.5) Breve descripción del contrato o adquisición

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA, MODALIDAD CONTACT-CENTER, PARA LA AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS

CONTRATO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**II.1.6) CLASIFICACIÓN CPV (VOCABULARIO COMÚN DE CONTRATOS PÚBLICOS)**

	Nomenclatura principal	Nomenclatura complementaria (si procede)
Objeto principal	64214200	

II.1.7) Contrato cubierto por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP)

sí no

II.1.8) División en lotes (para ofrecer información sobre los mismos, utilícese un ejemplar del anexo B para cada uno de los lotes)

sí no

En caso de respuesta afirmativa, las ofertas deberán presentarse para (márquese una sola casilla):

- un solo lote
 uno o varios lotes
 todos los lotes

II.1.9) ¿Se aceptarán variantes?

sí no

II.2) CANTIDAD O EXTENSIÓN DEL CONTRATO**II.2.1) Extensión o cantidad total del contrato** (incluidos todos los lotes y opciones, si procede)

Si procede, valor estimado IVA excluido (únicamente cifras): 673860.00	Moneda: EUR
o banda comprendida entre y	Moneda:

II.2.2) Opciones (si procede)

sí no

En caso de respuesta afirmativa, descripción de tales opciones:

DOS PRÓRROGAS

Si se conoce, calendario provisional para ejercer dichas opciones:		
en meses:	o días:	(a partir de la adjudicación del contrato)
Número de prórrogas posibles (en su caso): 2	o banda comprendida	y
	entre	
Si se conoce, en el caso de contratos renovables de suministro o servicios, plazo estimado para los contratos posteriores:		
en meses: 12	o días:	(a partir de la adjudicación del contrato)

II.3) DURACIÓN DEL CONTRATO O PLAZO DE EJECUCIÓN

Período en meses:	o días:	(a partir de la adjudicación del contrato)
o Inicio	01/05/2010 (dd/mm/aaaa)	
Ejecución	30/04/2012 (dd/mm/aaaa)	

CONTRATO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**APARTADO III: INFORMACIÓN DE CARÁCTER JURÍDICO, ECONÓMICO, FINANCIERO Y TÉCNICO****III.1) CONDICIONES RELATIVAS AL CONTRATO****III.1.1) Depósitos y garantías exigidos** *(si procede)*

GARANTÍA PROVISIONAL DEL 3% SOBRE EL PRECIO DE LICITACIÓN; GARANTÍA DEFINITIVA DEL 5% SOBRE EL PRECIO DE ADJUDICACIÓN.

III.1.2) Principales condiciones de financiación y de pago y/o referencia a las disposiciones que las regulan**III.1.3) Forma jurídica que deberá adoptar la agrupación de operadores económicos adjudicataria del contrato** *(si procede)***III.1.4) Otras condiciones particulares a las que está sujeta la ejecución del contrato** *(si procede)*

sí no

En caso de respuesta afirmativa, descripción de las condiciones particulares

III.2) CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN**III.2.1) Situación personal de los operadores económicos, incluidos los requisitos relativos a la inscripción en un registro profesional o mercantil**

Información y trámites necesarios para evaluar si se cumplen los requisitos:

VER PLIEGOS DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES

III.2.2) Capacidad económica y financiera

Información y trámites necesarios para evaluar si se cumplen los requisitos:

VER PLIEGOS DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES

Nivel o niveles mínimos que pueden exigirse *(si procede)*:

III.2.3) Capacidad técnica

Información y trámites necesarios para evaluar si se cumplen los requisitos:

VER PLIEGOS DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES

Nivel o niveles mínimos que pueden exigirse *(si procede)*:

CLASIFICACIÓN EXIGIDA (AL MENOS UNA DE LAS SIGUIENTES):
GRUPO U, SUBGRUPO 7, CATEGORÍA B
GRUPO V, SUBGRUPO 8, CATEGORÍA B

III.2.4) Contratos reservados *(si procede)*

sí no

El contrato está reservado a talleres protegidos

La ejecución del contrato está reservada a programas de empleo protegido

CONTRATO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

III.3) CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LOS CONTRATOS DE SERVICIOS**III.3.1) ¿La prestación del servicio se reserva a una profesión determinada?**

sí no

En caso de respuesta afirmativa, referencia de la disposición legal, reglamentaria o administrativa correspondiente:

III.3.2) ¿Las personas jurídicas deben indicar los nombres y cualificaciones profesionales del personal encargado de la prestación del servicio?

sí no

CONTRATO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**APARTADO IV: PROCEDIMIENTO****IV.1) TIPO DE PROCEDIMIENTO****IV.1.1) Tipo de procedimiento**

<input checked="" type="radio"/> Abierto	
<input type="radio"/> Restringido	
<input type="radio"/> Restringido acelerado	Justificación de la elección del procedimiento acelerado:
<input type="radio"/> Negociado	Ya han sido seleccionados candidatos <input type="radio"/> sí <input type="radio"/> no En caso de respuesta afirmativa, indique los nombres y direcciones de los operadores económicos ya seleccionados con arreglo al apartado VI.3, Información complementaria
<input type="radio"/> Negociado acelerado	Justificación de la elección del procedimiento acelerado:
<input type="radio"/> Diálogo competitivo	

IV.1.2) Limitación del número de operadores a los que se invitará a licitar o participar (procedimientos restringido y negociado, diálogo competitivo)

Número previsto de operadores
o número mínimo previsto _____ y , <i>en su caso</i> , número máximo _____
Criterios objetivos para la selección del número limitado de candidatos:

IV.1.3) Reducción del número de operadores durante la negociación o el diálogo (procedimiento negociado, diálogo competitivo)

Aplicación del procedimiento en fases sucesivas con el fin de reducir gradualmente el número de soluciones que se debatirán o de ofertas que se negociarán

sí no

CONTRATO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**IV.2) CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN****IV.2.1) Criterios de adjudicación** (márquese la casilla o casillas que procedan)

El precio más bajo

o

La oferta económicamente más ventajosa teniendo en cuenta:

los criterios enumerados a continuación (los criterios de adjudicación deben indicarse con su ponderación o bien en orden decreciente de importancia en caso de que no sea posible la ponderación por motivos que puedan demostrarse)

los criterios que figuren en el pliego de condiciones, en la invitación a licitar o a negociar o en el documento descriptivo

Criterios	Ponderación	Criterios	Ponderación
1.		6.	
2.		7.	
3.		8.	
4.		9.	
5.		10.	

IV.2.2) ¿Se realizará una subasta electrónica?

sí no

En caso de respuesta afirmativa, información complementaria acerca de la subasta electrónica (en su caso)

IV.3) INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA**IV.3.1) Número de referencia que el poder adjudicador asigna al expediente** (si procede)

16/2010

IV.3.2) Publicaciones anteriores referentes al mismo contrato

sí no

En caso de respuesta afirmativa,

<input type="radio"/> Anuncio de información previa	<input type="radio"/> Anuncio de perfil de comprador
Número de anuncio del DO:	de (dd/mm/aaaa)
<input type="radio"/> Otras publicaciones anteriores (si procede)	

IV.3.3) Condiciones para la obtención del pliego de condiciones y documentación complementaria (excepto para un Sistema Dinámico de Adquisición) o o documento descriptivo (en caso de diálogo competitivo)

Plazo de recepción de solicitudes de documentos o de acceso a los mismos Fecha: 15/02/2010 (dd/mm/aaaa) Hora: 14:00
Documentos sujetos a pago <input type="radio"/> sí <input checked="" type="radio"/> no En caso de respuesta afirmativa, precio (únicamente Moneda: cifras): Condiciones y forma de pago:

CONTRATO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

IV.3.4) Plazo de recepción de ofertas y solicitudes de participaciónFecha: [25/02/2010](#) (dd/mm/aaaa) Hora: [14:00](#)**IV.3.5) Fecha límite de envío a los candidatos seleccionados de las invitaciones a licitar o a participar (si se conocen) (en caso de los procedimientos restringido y negociado y de diálogo competitivo)**

Fecha: (dd/mm/aaaa)

IV.3.6) Lengua(s) en que puede redactarse la oferta o solicitud de participación

ES	CS	DA	DE	ET	EL	EN	FR	IT	LV	LT	HU	MT	NL	PL	PT	SK	SL	FI	SV
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Otros:

IV.3.7) Plazo durante el cual el licitador estará obligado a mantener su oferta (procedimiento abierto)

Hasta el: (dd/mm/aaaa)

[30/04/2010](#)

o Período en meses: o días: (a partir de la fecha declarada de recepción de ofertas)

IV.3.8) Condiciones para la apertura de las ofertasFecha: [22/03/2010](#) (dd/mm/aaaa) Hora: [12:30](#)Lugar (si procede): [AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS. CALLE JORGE JUAN, 6. 28001, MADRID. ESPAÑA.](#)

Personas autorizadas a estar presentes en la apertura de ofertas (si procede)

 sí no

CONTRATO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

APARTADO VI: INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**VI.1) ¿SE TRATA DE CONTRATOS PERIÓDICOS? (si procede)**

sí no

En caso de respuesta afirmativa, periodicidad estimada para la publicación de futuros anuncios:

VI.2) ¿SE RELACIONA EL CONTRATO CON UN PROYECTO O PROGRAMA FINANCIADO MEDIANTE FONDOS COMUNITARIOS?

sí no

En caso de respuesta afirmativa, referencia de los proyectos o programas:

VI.3) INFORMACIÓN ADICIONAL (si procede)**VI.4) PROCEDIMIENTOS DE RECURSO****VI.4.1) Órgano competente para los procedimientos de recurso**

Nombre oficial:

Dirección postal:

Localidad:

Código postal:

País:

Teléfono:

Correo electrónico:

Fax:

Dirección Internet (URL):

Órgano competente para los procedimientos de mediación (si procede)

Nombre oficial:

Dirección postal:

Localidad:

Código postal:

País:

Teléfono:

Correo electrónico:

Fax:

Dirección Internet (URL):

VI.4.2) Presentación de recursos (cumplimentese el apartado VI.4.2 o, en caso necesario, el apartado VI.4.3)

Indicación de los plazos de presentación de recursos:

CONTRATO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

VI.4.3) Servicio que puede facilitar información sobre la presentación de recursos

Nombre oficial:

Dirección postal:

Localidad:

Código
postal:

País:

Teléfono:

Correo electrónico:

Fax:

Dirección Internet (URL):

VI.5) FECHA DE ENVÍO DEL PRESENTE ANUNCIO:*15/01/2010 (dd/mm/aaaa)*

CONTRATO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

ANEXO A**DIRECCIONES Y PUNTOS DE CONTACTO SUPLEMENTARIOS****I) DIRECCIONES Y PUNTOS DE CONTACTO EN LOS QUE PUEDE OBTENERSE MÁS INFORMACIÓN**

Nombre oficial:

Dirección postal:

Localidad:

Código
postal:

País:

Punto(s) de contacto:

Teléfono:

A la atención de:

Correo electrónico:

Fax:

Dirección Internet (URL):

II) DIRECCIONES Y PUNTOS DE CONTACTO EN LOS QUE PUEDEN OBTENERSE LOS PLIEGOS DE CONDICIONES Y LA DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA (INCLUIDOS LOS DOCUMENTOS DESTINADOS A UN DIÁLOGO COMPETITIVO Y UN SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN)

Nombre oficial:

Dirección postal:

Localidad:

Código
postal:

País:

Punto(s) de contacto:

Teléfono:

A la atención de:

Correo electrónico:

Fax:

Dirección Internet (URL):

III) DIRECCIONES Y PUNTOS DE CONTACTO A LOS QUE DEBEN REMITIRSE LAS OFERTAS/ SOLICITUDES DE PARTICIPACIÓN

Nombre oficial:

Dirección postal:

Localidad:

Código
postal:

País:

Punto(s) de contacto:

Teléfono:

A la atención de:

Correo electrónico:

Fax:

Dirección Internet (URL):

CONTRATO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

ANEXO B (1)

INFORMACIÓN RELATIVA A LOS LOTES

LOTE Nº DENOMINACIÓN

1) BREVE DESCRIPCIÓN**2) CLASIFICACIÓN CPV (VOCABULARIO COMÚN DE CONTRATOS PÚBLICOS)****3) CANTIDAD O EXTENSIÓN**

<i>Si procede</i> , valor estimado IVA excluido (<i>únicamente cifras</i>):	Moneda:
o banda comprendida entre y	Moneda:

4) INDICACIÓN SOBRE EL PERÍODO DISTINTO DE DURACIÓN O EL INICIO/LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO (*si procede*)

Período en meses:	o días:	(a partir de la adjudicación del contrato)
o Inicio	(dd/mm/aaaa)	
Ejecución	(dd/mm/aaaa)	

5) INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE LOS LOTES