

## V. Anuncios

### A. Contratación del Sector Público

#### OTROS PODERES ADJUDICADORES

**27668** *Anuncio de Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal S.A. por el que se comunica la licitación de un expediente para la contratación de Servicio de implementación e implantación de la herramienta Marketing Automation en los sistemas de Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal, S.A.*

Directiva 2014/25/UE.

Apartado I: Entidad adjudicadora.

I.1) Nombre y direcciones: Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal S.A. - Gerencia de Área de Control de Gestión y Compras, A86868189 Avenida de la Ciudad de Barcelona, 6 Madrid 28007 España, Correo electrónico: aminguez@renfe.es, Fax: +34 915066304 Código NUTS: ES300.

Direcciones de internet:

Dirección principal: [www.renfe.com](http://www.renfe.com).

Dirección del perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=KcT5%2Ffq6lMQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>.

I.2) Información sobre contratación conjunta.

I.3) Comunicación.

Acceso libre, directo, completo y gratuito a los pliegos de la contratación, en: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=KcT5%2Ffq6lMQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>.

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: Servicios de transporte ferroviario.

Apartado II: Objeto.

II.1) Ámbito de la contratación.

II.1.1) Denominación: Servicio de implementación e implantación de la herramienta Marketing Automation en los sistemas de Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal, S.A.

Número de referencia: 2017-00906.

II.1.2) Código CPV principal 72230000.

II.1.3) Tipo de contrato: Servicios.

II.1.4) Breve descripción: Servicio de implementación e implantación de la herramienta Marketing Automation en los sistemas de Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal S.A.

II.1.5) Valor total estimado.

Valor IVA excluido: 1.769.814.00 eur.

II.1.6) Información relativa a los lotes.

El contrato está dividido en lotes: No.

II.2) Descripción.

II.2.1) Denominación:

II.2.2) Código(s) CPV adicional(es).

72243000.

72261000.

72262000.

72263000.

II.2.3) Lugar de ejecución.

Código NUTS: ES.

Código NUTS: ES300.

Emplazamiento o lugar de ejecución principal: Madrid.

II.2.4) Descripción del contrato: Los sistemas de Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal S.A. están en constante evolución para incorporar nuevas capacidades comerciales, de forma que le permitan adaptarse y competir con éxito ante los nuevos retos y desafíos del transporte ferroviario de viajeros en España.

A estos efectos, se hace necesario para Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal S.A. la implementación e implantación de la herramienta Marketing Automation, también denominada Marketing Cloud o Marketing Omnicanal, de forma que pueda coordinar (orquestrar) todas las campañas y acciones comerciales a sus clientes desde un único "hub central", teniendo así una visión de 360° de las mismas. La herramienta será un Cloud (software as a service) y su infraestructura será por tanto en Cloud. Este procedimiento incluye igualmente los trabajos de soporte que se deriven de la implantación de la herramienta.

La herramienta deberá integrarse con los canales (touch points) de Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal, S.A.: tanto en sistemas (página web, app, taquillas, accesos a Salas Club, check-in, aplicación del interventor a bordo,) como los canales de comunicación habituales (emails, SMS y mensajes push). Además, podrá hacerlo de forma reactiva (cuando un cliente interactúe con un canal de Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal S.A. de forma on-line ante ciertos eventos) o proactiva (cuando ante determinadas situaciones de un cliente se establece enviar un mensaje de forma Batch).

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: 1 769 814.00 eur.

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

Duración en meses: 48.

Este contrato podrá ser renovado: Sí.

Descripción de las renovaciones: Se contempla la posibilidad de prorrogar el contrato que se establezca, a instancias de Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal S.A., por un plazo máximo de 1 año adicional (el valor estimado del contrato incluye la/s eventual/es prórroga/s).

II.2.10) Información sobre las variantes.

Se aceptarán variantes: No.

II.2.11) Información sobre las opciones.

Opciones: No.

II.2.12) Información sobre catálogos electrónicos.

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.1.1) Habilitación para ejercer la actividad profesional, incluidos los requisitos relativos a la inscripción en un registro profesional o mercantil.

Lista y breve descripción de las condiciones: Según lo indicado en los pliegos de contratación.

III.1.2) Situación económica y financiera.

Lista y breve descripción de los criterios de selección: Criterios de selección indicados en los pliegos de contratación.

III.1.3) Capacidad técnica y profesional.

Lista y breve descripción de los criterios de selección: Criterios de selección indicados en los pliegos de contratación.

III.1.4) Normas y criterios objetivos de participación.

III.1.5) Información sobre contratos reservados.

III.1.6) Depósitos y garantías exigidos:

La garantía provisional asciende a 25 000.00 €.

La garantía definitiva ascenderá al importe correspondiente al 5% del importe de adjudicación.

III.1.7) Principales condiciones de financiación y de pago y/o referencia a las disposiciones que las regulan: Según lo indicado en los pliegos de contratación.

III.1.8) Forma jurídica que deberá adoptar la agrupación de operadores económicos adjudicataria del contrato: Para el caso de que las empresas se presenten de forma agrupada, deberán presentar la documentación y cumplir los requisitos que se señalan en el apartado 2 del Capítulo II del Título II de las Instrucciones por las que se Regulan los Procedimientos de Contratación de Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal, S.A., de fecha 27 de junio de 2018 (en adelante, "Instrucciones"), que están a disposición de los licitadores en su Perfil del Contratante en la Plataforma de Contratación del Sector Público, en la siguiente dirección: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=KcT5%2Ffq6lMQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>.

III.2) Condiciones relativas al contrato.

III.2.1) Información sobre una profesión concreta.

III.2.2) Condiciones de ejecución del contrato: Según lo indicado en los pliegos de contratación.

III.2.3) Información sobre el personal encargado de la ejecución del contrato.

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.1.4) Información sobre la reducción del número de soluciones u ofertas durante la negociación o el diálogo.

IV.1.6) Información sobre la subasta electrónica.

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.2.1) Publicación anterior referente al presente procedimiento.

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

Fecha: 12/07/2019.

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: 6 (a partir de la fecha declarada de recepción de ofertas).

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

Fecha: 02/09/2019.

Hora local: 12:00.

Lugar: Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal, S.A.: Avenida de la Ciudad de Barcelona, 6, 28007, Madrid..

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; Se utilizará el pago electrónico.

VI.3) Información adicional: Los gastos de publicidad de la presente licitación en el «Boletín Oficial del Estado» serán con cargo al adjudicatario. Las cuantías exigibles por tasa de publicación de anuncios pueden ser consultadas en la página web del «Boletín Oficial del Estado» en la dirección <http://www.boe.es>. Esta licitación se rige por la Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, a la energía, los transportes y los servicios postales y por las Instrucciones referidas anteriormente, en aquellas materias en que se efectúe una remisión expresa a las normas de la misma que le sean de aplicación. Toda correspondencia mantenida sobre esta licitación deberá hacer referencia al número de expediente indicado en este anuncio. La documentación deberá presentarse en español. En caso contrario, deberá venir acompañada de una traducción al idioma español, primando esta última en caso de duda o discrepancia. Las ofertas podrán entregarse en mano o enviarse por correo antes de la fecha y hora límites indicadas anteriormente en "Plazo para la recepción de ofertas o solicitudes de participación" y en la dirección señalada en el apartado I.1) de este anuncio. Para el supuesto de envío por correo, se procederá según lo indicado en el apartado 5 del Capítulo Único del Título V de las Instrucciones. Al presentar la oferta se hará entrega de una carta (fuera del sobre), en la que se facilitarán los datos de la empresa que servirán, a todos los efectos, para mantener o realizar las comunicaciones y notificaciones entre Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal, S.A. y la empresa licitadora, cumplimentando los datos requeridos en el modelo "Datos de contacto a efectos de comunicaciones" que se

encuentra disponible en "Modelos de declaración responsable" en su Perfil de Contratante en la Plataforma de Contratación del Sector Público en la siguiente dirección: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=KcT5%2FfqB6lMQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>. Esta y otras informaciones pueden ser consultadas en la dirección: <http://www.renfe.com>.

La fecha que figura en el apartado IV.2.7) del presente anuncio es estimada. La fecha definitiva se comunicará a todos los licitadores que hayan presentado oferta en el procedimiento.

#### VI.4) Procedimientos de recurso.

VI.4.1) Órgano competente para los procedimientos de recurso: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales Avenida General Perón 38, Planta 8 Madrid 28020 España, Teléfono: +34 913491446/51/47; Correo electrónico: [tribunal\\_recursos.contratos@minhap.es](mailto:tribunal_recursos.contratos@minhap.es) Fax: +34 913491441.

VI.4.2) Órgano competente para los procedimientos de mediación.

VI.4.3) Procedimiento de recurso: Información precisa sobre el plazo o los plazos de recurso: 15 días hábiles (artículo 104 de la Ley 31/2007).

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

VI.5) Fecha de envío del anuncio al DOUE: 10/6/2019.

Madrid, 10 de junio de 2019.- Directora de Compras, Pilar Amado Castela.

ID: A190036314-1