

## V. Anuncios

### A. Anuncios de licitaciones públicas y adjudicaciones

#### ADMINISTRACIÓN LOCAL

**40737** *Anuncio de la Resolución del Ayuntamiento de Madrid por la que se hace pública la convocatoria para la adjudicación por procedimiento abierto del contrato de servicios denominado "Apoyo a la gestión de la atención telefónica y presencial a través de los canales de atención al ciudadano Línea Madrid".*

1. Entidad adjudicadora: Datos generales y datos para la obtención de la información:
  - a) Organismo: Ayuntamiento de Madrid. Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública.
  - b) Dependencia que tramita el expediente: Secretaría General Técnica.
  - c) Obtención de documentación e información:
    - 1) Dependencia: Secretaría General Técnica. Servicio de Contratación.
    - 2) Domicilio: Calle Alcalá, 45, tercera planta.
    - 3) Localidad y código postal: Madrid - 28014.
    - 4) Teléfono: 91 588 22 21.
    - 5) Telefax: 91 588 23 71.
    - 7) Dirección de Internet del perfil del contratante: <http://www.madrid.es/perfildecontratante>.
    - 8) Fecha límite de obtención de documentación e información: 23 de enero de 2012, hasta las catorce horas.
  - d) Número de expediente: 300/2011/02111.
2. Objeto del contrato:
  - a) Tipo: Servicios.
  - b) Descripción: Apoyo a la gestión de la atención telefónica y presencial a través de los canales de atención al ciudadano Línea Madrid.
  - c) División por lotes y número de lotes/Número de unidades: No procede.
  - d) Lugar de ejecución/entrega:
    - 1) Domicilio: Dependencias del adjudicatario y dependencias municipales.
  - e) Plazo de ejecución/entrega: 4 años, siendo la fecha prevista de inicio el 1 de mayo de 2012.
  - f) Admisión de prórroga: Sí procede.
  - i) CPV (Referencia de Nomenclatura): 79512000-6 "Centro de llamadas" y 79.342320-2 "Servicio de atención al cliente" .
3. Tramitación y procedimiento:
  - a) Tramitación: Ordinaria.
  - b) Procedimiento: Abierto.
  - d) Criterios de adjudicación: Pluralidad de criterios: Precio: 45 puntos, Valor técnico de la oferta: 32 puntos, Prestaciones superiores o complementarias: 9 puntos, Prestaciones relativas a las personas con discapacidad: 6 puntos, Peticiones de información por correo electrónico: 5 puntos, Características medioambientales de la oferta: 2 puntos y Compromiso de uso de papel reciclado: 1 punto, de acuerdo con el apartado 20 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

4. Valor estimado del contrato: 54.115.017,50 euros, IVA excluido.
5. Presupuesto base de licitación:
  - a) Importe neto: 35.095.322,82 euros. Importe total: 41.412.480,93 euros.
6. Garantías exigidas. Provisional (importe): No procede. Definitiva (%): 5 por 100 del presupuesto base de licitación del contrato (IVA excluido).
7. Requisitos específicos del contratista:
  - a) Clasificación (grupo, subgrupo y categoría): Grupo: U; Subgrupo: 7; Categoría: D.
  - b) Solvencia económica y financiera y solvencia técnica y profesional: Empresas no españolas de Estados miembros de la Unión Europea. - Artículo 64.1 apartado c) de la LCSP: Requisitos mínimos de solvencia: Que el volumen global de negocios de la empresa en cada uno de los tres últimos ejercicios sea al menos igual al presupuesto base de licitación del presente contrato. - Artículo 67 apartado a) de la LCSP: Requisitos mínimos de solvencia: Que la empresa haya realizado trabajos similares al del objeto del presente contrato, en el total de los tres últimos años por una cuantía global al menos igual al presupuesto base de licitación del contrato. Los trabajos se acreditarán en los términos indicados en el citado artículo.
  - c) Otros requisitos específicos: Compromiso de adscripción a la ejecución del contrato de medios personales y materiales: Los licitadores deberán incluir, acompañando a los documentos acreditativos de la clasificación o, en su caso, solvencia exigida, compromiso de adscripción o dedicación de los medios personales y materiales suficientes para la ejecución del contrato, según lo exigido en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.
8. Presentación de ofertas o de solicitudes de participación:
  - a) Fecha límite de presentación: Hasta las catorce horas del día 31 de enero de 2012.
  - b) Modalidad de presentación: Se aportará la documentación indicada en la cláusula 19 y apartados 10 y 22 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.
  - c) Lugar de presentación:
    - 1) Dependencia: Oficina de Registro del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública del Ayuntamiento de Madrid.
    - 2) Domicilio: Calle Alcalá, 45, planta baja.
    - 3) Localidad y código postal: Madrid - 28014.
  - e) Admisión de variantes: No procede.
  - f) Plazo durante el cual el licitador estará obligado a mantener su oferta: Dos meses, a contar desde la apertura de proposiciones.
9. Apertura de Ofertas:
  - a) Descripción: Acto público de información de licitadores admitidos y de apertura de sobres de documentación referentes a criterios no valorables en cifras o porcentajes.
  - b) Dirección: Calle Alcalá, 45, sótano 1.
  - c) Localidad y código postal: Madrid - 28014.
  - d) Fecha y hora: 7 de febrero de 2012, a las diez horas.

10. Gastos de publicidad: A cargo de la entidad adjudicataria.

11. Fecha de envío del anuncio al "Diario Oficial de la Unión Europea": 13 de diciembre de 2011.

Madrid, 13 de diciembre de 2011.- La Jefe del Servicio de Contratación,  
Miryam Iranzo Fernández-Valladares.

ID: A110091154-1