

## V. Anuncios

### A. Contratación del Sector Público

#### OTROS PODERES ADJUDICADORES

**24968** *Anuncio de Metro de Madrid, Sociedad Anónima, por el que se convoca la licitación para la contratación del servicio del Centro Interactivo de Atención al Cliente de Metro de Madrid. (Expediente 6011600095).*

1. Entidad adjudicadora. Datos generales y datos para la obtención de información:

- a) Organismo: Metro de Madrid, S.A.
- b) Dependencia que tramita el expediente: Servicio de Licitaciones.
- c) Obtención de documentación e información:

La documentación que rige para esta licitación se podrá obtener manifestando interés en participar en la Licitación en la web [www.metromadrid.es](http://www.metromadrid.es) en "Perfil del Contratante/Comunicaciones con el Servicio de Contratación/ Manifestar interés". Se deberá incluir al menos una persona de contacto que disponga de Certificado de firma digital clase 2 emitido por la FNMT o DNI electrónico en "Perfil del Contratante/Descargar Pliegos/Presentar ofertas/Acceso SRM/Opción 1 - Solicitud de acceso".

Instrucciones para obtención del Certificado en "Perfil del Contratante/Descargar Pliegos/Presentar ofertas/Obtención del Certificado digital"

A partir de ese momento, "Metro de Madrid, Sociedad Anónima", autorizará el acceso a la aplicación electrónica de Licitaciones (SRM), desde la que es posible descargar los Pliegos.

- Perfil del Contratante de Metro de Madrid (sección Licitaciones en curso): [http://www.metromadrid.es/es/acceso\\_proveedores/licitaciones/licitaciones/index\\_en\\_curso.html](http://www.metromadrid.es/es/acceso_proveedores/licitaciones/licitaciones/index_en_curso.html)

- d) Número de expediente: 6011600095.

2. Objeto del contrato:

- a) Tipo: Servicios.
- b) Descripción: Servicio del Centro de Interactivo de Atención al Cliente (CIAC) de Metro de Madrid.
- c) División por lotes y número de lotes/número de unidades: No.
- d) Lugar de ejecución/entrega: Instalaciones de Metro de Madrid, S.A.
- e) Plazo de ejecución/entrega: Dos años.
- f) Admisión de prórroga: Sí.
- g) Establecimiento de un acuerdo marco (en su caso): No.
- h) Sistema dinámico de adquisición (en su caso): No.

i) CPV (referencia de nomenclatura): 79342320-2 Servicios de atención al cliente.

j) Compra pública innovadora: No

3. Tramitación y procedimiento:

a) Tramitación: Ordinaria.

b) Procedimiento: Abierto.

c) Subasta electrónica: No.

d) Criterios de adjudicación, en su caso: Oferta económicamente más ventajosa.

4. Valor estimado del contrato: 1.640.000,00 €.

5. Presupuesto base de licitación:

Presupuesto base de licitación sin IVA: 820.000,00 €.

IVA del precio base de licitación: 172.200,00 €.

Presupuesto base de licitación con IVA: 992.200,00 €.

6. Garantías exigidas:

Provisional: No.

Definitiva: 5 por 100 del importe de adjudicación del contrato, IVA excluido, que podrá incrementarse según lo establecido en el siguiente apartado.

Complementaria: Para las ofertas que sean desproporcionadas o anormalmente bajas, se podrá exigir una garantía complementaria de hasta un 5% del importe de adjudicación del contrato, pudiendo alcanzar la garantía, por tanto, un 10% del precio del contrato.

7. Requisitos específicos del contratista:

Según se indica en el Pliego de Condiciones Particulares que rige esta licitación.

8. Presentación de ofertas o de solicitudes de participación:

a) Fecha límite de presentación: El 5 de julio del 2016 a las 12:00 horas.

b) Modalidad de presentación. Licitación electrónica: Sí.

Las ofertas se presentarán, en todos los casos, en formato electrónico a través de un acceso seguro destinado a tal efecto y específico para cada Empresa que haya solicitado participar en esta licitación y que haya sido dada de alta en la aplicación electrónica.

Estas ofertas podrán ser presentadas únicamente por aquella persona que previamente haya designado el Oferente como persona de contacto y "Metro de Madrid, S.A.", haya dado autorización para acceder a la zona destinada a tal efecto

mediante la validación de su certificado de identidad electrónica de clase 2 emitido por la FNMT o DNI electrónico. Según la Ley de firma electrónica 59/2003, "Metro de Madrid, Sociedad Anónima" no es responsable del uso que se vaya a dar de ese certificado, recayendo ésta en el titular del mismo.

Lengua en que debe redactarse: En castellano. Caso de presentarse en otro idioma, con su correspondiente traducción oficial a dicha lengua.

c) Lugar de presentación:

Dirección electrónica: [http://www.metromadrid.es/es/acceso\\_proveedores/Presentar\\_Ofertas/index.html](http://www.metromadrid.es/es/acceso_proveedores/Presentar_Ofertas/index.html)

d) Número previsto de empresas a las que se pretende invitar a presentar ofertas (procedimiento restringido): No procede.

e) Admisión de variante, si procede: No.

f) Plazo durante el cual el licitador está obligado a mantener su oferta: Seis meses.

9. Apertura de ofertas: No procede.

10. Gastos de publicidad: Importe máximo de los gastos de publicidad de la licitación: 4.000 €.

11. Fecha de envío del anuncio al Diario Oficial de la Unión Europea: 26 de mayo de 2016.

12. Otras informaciones:

Órgano para los procedimientos de recurso: De conformidad con lo dispuesto en los artículos 104 y siguientes de la Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales (LCSE), se podrá interponer recurso especial en materia de contratación, o cuestión de nulidad, ante el Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid. Carrera de San Jerónimo 13, 1.ª planta, 28014 Madrid. Teléfono 91 720 63 46. Dirección Internet: [www.madrid.org](http://www.madrid.org)

Plazo para la presentación de reclamación: 15 días hábiles, en los términos previstos en el artículo 104 LCSE, para interponer el recurso especial en materia de contratación y para interponer la cuestión de nulidad 30 días hábiles, o seis meses en su caso, en los términos previstos en el artículo 111 LCSE.

Servicio que puede facilitar información sobre la presentación del recurso especial en materia de contratación: Consejería de Transportes, Infraestructuras y Vivienda de la Comunidad Autónoma de Madrid. C/ Maudes, 17, 28003, Madrid. Teléfono 915803100. Dirección Internet: [www.madrid.org](http://www.madrid.org)

Madrid, 26 de mayo de 2016.- Nuria López Gimeno, Responsable del Área de Contratación y Contratos Corporativos.

ID: A160032874-1