

## V. Anuncios

### A. Contratación del Sector Público

#### ADMINISTRACIÓN LOCAL

**902** *Anuncio de la Resolución del Ayuntamiento de Madrid, Área de gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, por el que se hace pública la formalización del contrato de servicios denominado: apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid.*

1. Entidad adjudicadora:
  - a) Organismo: Ayuntamiento de Madrid.
  - b) Dependencia que tramita el expediente: Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.
  - c) Número de expediente: 300/2017/00944.
  - d) Dirección de Internet del perfil del contratante: [www.madrid.es/perfildecontratante](http://www.madrid.es/perfildecontratante).
2. Objeto del contrato:
  - a) Tipo: Servicios.
  - b) Descripción: Prestación de servicios de atención multicanal personalizada a los ciudadanos y ciudadanas a través de los canales de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid, incluyendo tanto los expresamente citados en el pliego de prescripciones técnicas, como otros de naturaleza similar - información y gestiones administrativas- que puedan identificarse durante la ejecución del contrato.
  - d) CPV (Referencia de Nomenclatura): 79.510000-2. Servicios de contestación de llamadas telefónicas. 79.511000-9. Servicios de operador telefónico. 79.512000-6. Centro de llamadas.
  - g) Medio de publicación del anuncio de licitación: Boletín Oficial del Estado.
  - h) Fecha de publicación del anuncio de licitación: 09/08/2017.
3. Tramitación y procedimiento:
  - a) Tramitación: Ordinaria.
  - b) Procedimiento: Abierto.
4. Valor estimado del contrato: 78.664.871,34 euros.
5. Presupuesto base de licitación. Importe neto: 43.454.279,64 euros. Importe total: 52.579.678,36 euros.
6. Formalización del contrato:
  - a) Fecha de adjudicación: 29/11/2017.
  - b) Fecha de formalización del contrato: 29/12/2017.
  - c) Contratista: Ferrovial Servicios, S.A.
  - d) Importe o canon de adjudicación: Importe neto: 42.895.500,21 euros. Importe total: 51.903.555,25 euros.
  - e) Ventajas de la oferta adjudicataria: Realizada la valoración completa de la oferta presentada por la empresa Ferrovial Servicios, S.A., se considera ventajosa para los intereses municipales toda vez, que además de ser la única oferta presentada a la licitación, presenta un proyecto técnico coherente y ajustado al objeto del contrato, realiza una baja de un 1,30 % respecto del precio unitario de licitación del contrato y oferta, como mejoras,

aspectos sociales relativos a la estabilidad en el empleo y a la mejora de las condiciones contenidas en el contrato de trabajo.

Madrid, 29 de diciembre de 2017.- El Secretario General Técnico del Área de Gobierno de Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno, Ignacio Ramírez García.

ID: A180000387-1