

Ayuntamiento de Madrid
Expediente de Contratación

Acreditación Informática. Nº de expediente: **300/2017/00944**

CONTRATO DE SERVICIOS PARA EL APOYO A LA GESTIÓN DE LA ATENCIÓN PERSONALIZADA A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LÍNEA MADRID

Identificador: 10452830

Organismo de contratación: Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto

Órgano de contratación: Delegado Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto

Tipo de Contrato: Servicios

Procedimiento: Abierto

CPV:
79510000-2 - Servicios de contestación de llamadas telefónicas
79511000-9 - Servicios de operador telefónico
79512000-6 - Centro de llamadas

Valor estimado: 78.664.871,34 euros

Presupuesto (Sin impuestos): 43.454.279,64 euros

Presupuesto (Con impuestos): 52.579.678,36 euros

Plazo ejecución Fecha prevista de inicio: 01/01/2018
Duración: 47 meses

Fase: Licitación

Fecha fin presentación: 13/09/2017 14:00

Criterio de adjudicación: Pluralidad de criterios

Descripción y ponderación:
Calidad técnica de la oferta (21 %)
Oferta económica (25 %)
Criterios sociales (30 %)
Servicios de apoyo ofrecidos (11 %)
Prestaciones superiores (12 %)
Características medioambientales (1 %)

La fecha de difusión pública en el perfil de contratante del Ayuntamiento de Madrid es: **01/08/2017 10:28:20**

Ayuntamiento de Madrid
Expediente de Contratación

Acreditación Informática. Nº de expediente: **300/2017/00944**

CONTRATO DE SERVICIOS PARA EL APOYO A LA GESTIÓN DE LA ATENCIÓN PERSONALIZADA A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LÍNEA MADRID

Garantía requerida: Definitiva 5% del presupuesto base de licitación

Fecha límite solicitud información: 01/09/2017

Requisitos específicos del contratista:

Clasificación:
Grupo/s: Subgrupo/s,Categoría/s :
U 8 5

Solvencia:
Acreditación de la solvencia económica y financiera:
Artículo 75.1, apartado a) del TRLCSP: "Volumen anual de negocios, o bien volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiera el contrato, por importe igual o superior al exigido en el anuncio de licitación o en la invitación a participar en el procedimiento y en los pliegos del contrato o, en su defecto, al establecido reglamentariamente."
En el caso de empresas de nueva creación, esta solvencia se acreditará en relación a los ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de las actividades del operador económico, en la medida en que se disponga de esa información.
De conformidad con el artículo 60.3 de la Directiva 2014/24/UE, cuando por una razón válida, el licitador no esté en condiciones de presentar la referencias solicitadas por el poder adjudicador, se le autorizará a acreditar su solvencia económica por medio de cualquier otro documento que la Mesa de Contratación considerase apropiado.
Requisitos mínimos de solvencia: Que el volumen anual de negocios del licitador o candidato en el conjunto de los tres últimos ejercicios concluidos (2014, 2015, 2016), sea igual o superior al presupuesto base de licitación, debiendo acreditarse mediante declaración responsable firmada por el representante legal de la entidad.
Acreditación de la solvencia técnica o profesional:
Artículo 78.1 apartado a) del TRLCSP: "Una relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos cinco años que incluya importe, fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos. Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público o, cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente."

Requisitos mínimos de solvencia: Haber realizado trabajos del mismo tipo o naturaleza al que corresponde el objeto del contrato, efectuados por el interesado en el curso de los cinco últimos años (2013, 2014, 2015, 2016 y 2017) por un importe anual acumulado en el año de mayor ejecución, igual o superior al presupuesto base de licitación.
El año de mayor ejecución se deberá determinar mediante relación totalizada de los trabajos del mismo tipo o naturaleza al que corresponde el objeto del contrato,

La fecha de difusión pública en el perfil de contratante del Ayuntamiento de Madrid es: **01/08/2017 10:28:20**

Ayuntamiento de Madrid
Expediente de Contratación

Acreditación Informática. Nº de expediente: **300/2017/00944**

CONTRATO DE SERVICIOS PARA EL APOYO A LA GESTIÓN DE LA ATENCIÓN PERSONALIZADA A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LÍNEA MADRID

suscrita por el representante legal de la entidad.

La acreditación de los trabajos se efectuará conforme se indica en el artículo 78 apartado a) del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

A los efectos de determinar la correspondencia entre los trabajos acreditados y los que constituyen el objeto del contrato, se atenderá a la pertenencia de los trabajos acreditados a la clasificación exigida.

Los documentos presentados deberán ser originales o fotocopias cotejadas.

Admisión variantes: No procede

Apertura de ofertas: **Entidad:** Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto
Fecha: 25/09/2017 10:00
Descripción: Apertura sobre relativo a criterios subjetivos
Domicilio: C/ Montalbán 1

Lugar de presentacion: Registro Área de Gobierno de Portavoz, Coordinación Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno. Calle Montalbán 1, planta baja

Forma de presentación de ofertas: Manual

Fecha envío DOUE: 27/07/2017

Publicación en: DOUE - 01/08/2017

Publicación en: BOE

Otra información: El punto 12 B del pliego de prescripciones técnicas incorpora condiciones especiales de ejecución del contrato.

Los licitadores deberán incluir en su oferta la parte del contrato a subcontratar su importe y el nombre o el perfil empresarial de los subcontratistas (apartado 17 del anexo I del pliego de cláusulas administrativas particulares)

Documentación asociada:

Pliego de cláusulas administrativas particulares

Prescripciones Técnicas:

Pliego prescripciones técnicas

Documentación complementaria:

Estudio económico

Documentación complementaria:

Estudio de funcionalidad CRM

Documentación complementaria:

Consulta preliminar de mercado

La fecha de difusión pública en el perfil de contratante del Ayuntamiento de Madrid es: **01/08/2017 10:28:20**

Ayuntamiento de Madrid

Expediente de Contratación

Acreditación Informática. Nº de expediente: **300/2017/00944**

CONTRATO DE SERVICIOS PARA EL APOYO A LA GESTIÓN DE LA ATENCIÓN PERSONALIZADA A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LÍNEA MADRID

Documentación complementaria:

Pacto de integridad para la transparencia

La fecha de difusión pública en el perfil de contratante del Ayuntamiento de Madrid es: **01/08/2017 10:28:20**