

## 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

**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

**Adjudicaciones:** Estado: **Formalización** (Difusión 02/01/2018 15:59)

**FERROVIAL SERVICIOS, S.A.** (A80241789)

Número de licitadores presentados: 1

Fecha adjudicación: 29/11/2017

Precio (Sin impuestos): 42.895.500,21 euros

Precio (Con impuestos): 51.903.555,25 euros

Fecha formalización de contrato: 29/12/2017

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



## 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

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.

**Documentación** **Número de licitadores presentados :**  
**asociada:** Certificado de registro

**Modificaciones de** Número de la modificación: 2  
**contrato:** Naturaleza y causa: A consecuencia de la declaración del estado de alarma y la situación creada para la atención de la demanda ciudadana y los requerimientos de la tramitación de los servicios municipales derivados de la pandemia del Covid 19.  
Importe de la modificación (Sin impuestos): 2.389.971,12 euros  
Importe de la modificación (Con impuestos): 2.891.865,06 euros  
Importe total (Sin impuestos): 2.389.971,12 euros  
Importe total (Con impuestos): 2.891.865,06 euros  
Modificación del plazo: 0 meses  
Fecha de aprobación de la modificación: 06/09/2021 (Difusión 11/10/2021 11:09)

