

V. Anuncios

A. Contratación del Sector Público

OTROS PODERES ADJUDICADORES

21335 *Anuncio de Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal, S.A., por el que se comunica la licitación de un expediente para la contratación del Servicio de Contact Center.*

I. Entidad adjudicadora.

I.1) Nombre, Direcciones y Puntos de Contacto: Nombre oficial: Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal, S.A. - G. Área de Control de Gestión y Compras.

Dirección postal: Avenida Ciudad de Barcelona, 6, Localidad: Madrid Código postal: 28007.

Documento Nacional de Identidad: A86868189.

A la atención de:

Tel. 661271265 Fax.

Correo electrónico: carracedo@renfe.es

Dirección Internet: <http://www.renfe.com>

Dirección del Perfil de Comprador: <http://www.renfe.com/empresa/perfilcontratante/index.html>

Puede obtenerse más información en: Los puntos de contacto mencionados arriba.

Las ofertas o solicitudes de participación deben enviarse a: Los puntos de contacto mencionados arriba.

La entidad adjudicadora realiza su adquisición en nombre de otras entidades adjudicadoras: No.

II. Objeto del Contrato.

II.1) Descripción.

II.1.1) Denominación del contrato: Servicio de Contact Center para Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal, S.A.

II.1.2) Tipo de contrato y emplazamiento de las obras, lugar de entrega o de ejecución: Servicio - Categoría de servicio n.º: 27 - España.

II.1.3) El anuncio se refiere a: Un Contrato Público.

II.1.5) Breve descripción del contrato o la adquisición (o adquisiciones): Servicio de Contact Center para Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal, S.A.

I.1.6) Vocabulario Común de Contratos Públicos (CPV).

Nomenclatura principal: 79900000-3

II.1.7) Contrato cubierto por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): No.

II.1.8) El contrato está dividido en lotes: Sí.

Las ofertas deberán presentarse para: Un solo lote.

Lote N.º: 1 -- Servicio de Contac Center para Clientes y Distribuidores de Renfe Viajeros.

1) Breve descripción: Servicio de Contac Center para Clientes y Distribuidores de Renfe Viajeros.

2) Clasificación CPV (Vocabulario Común de Contratos Públicos): 79.90.00.00-3

3) Cantidad o extensión: La que se determina en el Pliego de Condiciones Particulares Coste Estimado: 59.859.626,19.

4) Indicación sobre el período distinto de duración o el inicio/ la ejecución del contrato: En meses 48.

5) Información adicional: A la finalización de los cuatro años de duración del contrato, éste podrá ser prorrogado por un período de un año adicional.

Lote N.º 2 -- Servicio de Auditoría, Seguimiento, Control y Documentación de Los Servicios de Contac Center para Clientes y Distribuidores de Renfe Viajeros.

1) Breve descripción: Servicio de Auditoría, Seguimiento, Control y Documentación de Los Servicios de Contac Center para Clientes y Distribuidores de Renfe Viajeros.

2) Clasificación CPV (Vocabulario Común de Contratos Públicos): 79400000-8.

3) Cantidad o extensión: La que se determina en el Pliego de Condiciones.

Particulares Coste Estimado: 1.159.260,34.

4) Indicación sobre el período distinto de duración o el inicio/ la ejecución del contrato: En meses 48.

5) Información adicional: A la finalización de los cuatro años de duración del contrato, éste podrá ser prorrogado por un período de un año adicional.

II.1.9) Se aceptarán variantes: No.

II.2) Cantidad o Extensión del Contrato.

II.2.1) Cantidad o extensión global del contrato: 61.018.886,53 EUR (IVA excluido).

Lote 1 59.859.626,19 €, Lote 2 1.159.260,34 €.

II.2.2) Opciones: No.

II.2.3) Este contrato podrá ser renovado: Sí.

Número de renovaciones posibles: 1.

II.3) Duración del contrato o fecha límite de ejecución: Duración: 60 meses.

III. Información de Carácter Jurídico, Económico, Financiero y Técnico.

III.1) Condiciones Relativas al Contrato.

III.1.1) Depósitos y garantías exigidos: El importe de garantía provisional es de 50.000,00 EUR para el Lote 1, y de 12.000,00 EUR para el Lote 2.

El importe de la garantía definitiva para ambos Lotes será una cantidad equivalente al 5% del total adjudicado respectivamente en cada uno de ellos. La Garantía Provisional no se exige en la fase de presentación de Solicitudes de Participación.

III.1.2) Principales condiciones de financiación y de pago y/o referencia a las disposiciones que las regulan: Renfe Viajeros abonará las facturas a los 60 días desde la aceptación o recepción efectiva de los trabajos/servicios realizados.

III.1.3) Forma jurídica que deberá adoptar la agrupación de operadores económicos adjudicataria del contrato: Para el caso de que las empresas se presenten de forma agrupada, deberán presentar la documentación y cumplir los requisitos que se señalan en el Título II, Capítulo II, apartado 2.4 de la Instrucción Administrativa IN-SGC-001/08 (Rev. 0, de 30 de octubre de 2013, en adelante "Instrucción", por la que se aprueban las instrucciones por las que se regulan los procedimientos de contratación de Renfe Viajeros, S. A. que está a disposición de los licitadores en el "Perfil del Contratante".

III.1.4) Otras condiciones particulares a la que está sujeta la ejecución del contrato: No.

III.2) Condiciones de Participación.

III.2.1) Situación personal de los operadores económicos, incluidas las exigencias relativas a la inscripción en un registro profesional o mercantil: El cumplimiento y acreditación de las siguientes condiciones se exigirá a cada participante, tanto si se presenta a título individual, como formando parte de una agrupación de empresas.

A) Tener personalidad jurídica y capacidad de obrar en relación a la actividad objeto de esta licitación, conforme se establece en el Título II, Capítulo II, apartado 2 de la Instrucción (IN-SGC-001/08, Rev.1, de 30/10/2013). Instrucciones por las que se regulan los Procedimientos de Contratación de Renfe Operadora, que podrá ser consultada en el Perfil del Contratante. Se acreditará conforme se indica en el Título II, Capítulo II, apartado 2.6 de la Instrucción.

B) Los licitadores o, en su caso, la Entidad licitadora, sus Consejeros, Directivos, representantes legales, así como el firmante, no se hallan comprendidos en ninguna de las causas establecidas en el artículo 71 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. Se acreditará mediante cualquiera de los medios indicados en el apartado 1.5 de dicha Instrucción o bien mediante la aportación del modelo de declaración responsable que puede ser obtenido en el Perfil del Contratante, que surtirá los mismos efectos que la declaración responsable otorgada ante una autoridad administrativa a que se refiere en dicho apartado.

C) Sometimiento a las leyes españolas y a los Juzgados y Tribunales de Madrid capital. El modelo de declaración responsable se encuentra disponible en

la dirección antes citada. Todas las declaraciones antedichas deberán haber sido emitidas en un plazo no superior a 30 días de la fecha límite de presentación de Solicitudes de Participación y estar suscritas por los responsables de las empresas solicitantes, debiendo acreditar tal condición mediante la aportación de copia legitimada notarialmente del poder, que deberá figurar en el Registro Mercantil en los casos que dicha inscripción sea exigida por la legislación, y el DNI o documento equivalente del o los firmantes, igualmente legitimado por fedatario público.

En acreditación de los requisitos relacionados en los puntos III.1.1), III.1.2) y III.1.3) también se admitirá la presentación, por parte de los licitadores, de una declaración responsable que siga el formulario normalizado del denominado Documento Europeo Único de Contratación (D.E.U.C.), establecido por el Reglamento de Ejecución (UE) 2016/7 de la Comisión, de 5 de enero de 2016. En los casos en los que los licitadores hayan presentado la citada declaración responsable de conformidad con el D.E.U.C. han de tener en cuenta que, antes de que se realice la propuesta de adjudicación al órgano de contratación, se requerirá al licitador que haya presentado la oferta económicamente más ventajosa que presente la documentación justificativa que acredite todas las declaraciones incluidas en el citado formulario D.E.U.C.

III.2.2) Capacidad económica y financiera: En el supuesto de que el Licitador se base en la solvencia y medios de otras entidades, deberá aportar escrito otorgado ante Notario Público de manifestación de voluntad y compromiso según se indica en el apartado 3, Capítulo II, Título II de la Instrucción (podrá utilizarse el modelo de "puesta a disposición de medios " que aparece en el perfil del contratante y presentarse según lo indicado en este apartado). Los requisitos de solvencia cuyo cumplimiento deberán acreditar los licitadores se detallan en el Anexo I, "Requisitos de Solvencia Técnica y Económica", disponible en el Perfil de Contratante de Renfe

III.2.3) Capacidad técnica: En el supuesto de que el Licitador se base en la solvencia y medios de otras entidades, deberá aportar escrito otorgado ante Notario Público de manifestación de voluntad y compromiso según se indica en el apartado 3, Capítulo II, Título II de la Instrucción (podrá utilizarse el modelo de "puesta a disposición de medios " que aparece en el perfil del contratante y presentarse según lo indicado en este apartado).

Los requisitos de solvencia cuyo cumplimiento deberán acreditar los licitadores se detallan en el Anexo I, "Requisitos de Solvencia Técnica y Económica", disponible en el Perfil de Contratante de Renfe.

III.3) Condiciones Específicas de los Contratos de Servicios.

III.3.1) La ejecución del servicio se reserva a una profesión determinada: No.

IV. Procedimiento.

IV.1) Tipo de Procedimiento Restringido.

IV.2) Criterios de Adjudicación Oferta económicamente más ventajosa.

IV.2.2) Se realizará una subasta electrónica: No.

IV.3) Información Administrativa.

IV.3.1) Número de referencia que la entidad adjudicadora asigna al expediente:

2017-01469.

IV.3.2) Publicaciones anteriores referentes al mismo contrato: No.

IV.3.4) Fecha límite para la recepción de ofertas y solicitudes de participación: 17/04/2018-13:00.

IV.3.5) Lengua(s) en que puede redactarse la oferta o solicitud de participación: español.

VI: Información Complementaria.

VI.1) Se Trata de Contratos Periódicos: No.

VI.2) Se Relacionan el Contrato o (Contratos) con un Proyecto o Programa Financiado Mediante Fondos de la UE: No.

VI.3) Información Adicional: Las empresas que presenten Solicitud de Participación y acrediten el cumplimiento de las condiciones mínimas exigidas en los apartados III.1.1), III.1.2) y III.1.3) del presente anuncio, serán invitadas a presentar oferta para lo que se les facilitará el Pliego de Condiciones Particulares.

Toda la documentación acreditativa del cumplimiento de los apartados III.1.1), III.1.2) y III.1.3), se presentará, además de en papel, digitalizada en un CD-ROM, o memoria USB, en formato PDF que será copia fiel de los originales.

Los gastos de publicidad de la presente licitación en el Boletín Oficial del Estado serán con cargo a la/s empresa/s adjudicataria/s. Las cuantías exigibles por tasa de publicación de anuncios pueden ser consultadas en la página Web del Boletín Oficial del Estado en la dirección: <http://www.boe.es>.

Esta licitación, se rige por 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, y la norma IN-SGC-001/08 (Rev. 01) Instrucciones por las que se regulan los Procedimientos de Contratación de Renfe Viajeros.

Toda correspondencia mantenida sobre esta licitación deberá hacer referencia al número de expediente indicado en este anuncio. La documentación deberá presentarse en español. En caso contrario deberá venir acompañada de una traducción al idioma español, primando ésta última en caso de duda o discrepancia.

Las solicitudes de participación podrán entregarse "en mano" o enviarse por correo antes de la fecha y hora límites indicadas anteriormente en el "Plazo de solicitudes de participación/ofertas" y en la dirección señalada en el primer apartado de este anuncio. Para el supuesto de envío por correo, se procederá según lo indicado en el apartado 5 del Capítulo Único del Título V, de la "Instrucción". Al presentar la solicitud de participación/oferta se hará entrega de una carta (fuera del sobre), en la que se facilitarán los datos de la empresa que servirán, a todos los efectos, para mantener o realizar las comunicaciones y notificaciones entre Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal S. A. y la empresa licitadora, cumplimentando los datos requeridos en el modelo "Datos de contacto a efectos de comunicaciones" que se encuentra disponible en "Modelos de declaración responsable", dentro del "Perfil del contratante".

Esta y otras informaciones pueden ser consultadas en la dirección: [https://contrataciondel estado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante\(>&<\)idBp=KcT5%2Ffq6IMQK2TEfXGy%2BA%3D%3D](https://contrataciondel estado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante(>&<)idBp=KcT5%2Ffq6IMQK2TEfXGy%2BA%3D%3D)

VI.4) Procedimientos de Recurso.

VI.4.1) Órgano competente para los procedimientos de recurso:

Nombre oficial: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales.

Dirección postal: Avda. General Perón 38, Planta 8, Código postal: 28020.

Localidad: Madrid, País: España.

Correo electrónico: tribunal_recursos.contratos@minhap.es

Teléfono: Fax: 91 349 14 41.

VI.4.2) Presentación de recursos: Quince días hábiles (artículo 104 de la Ley 31/2007).

Fecha de envío del anuncio al DOUE: 28.03.2018.

Madrid, 28 de marzo de 2018.- Pilar Amado Castela, Gerente de Área de Control de Gestión y Compras.

ID: A180024067-1