

## V. Anuncios

### A. Contratación del Sector Público

#### OTROS PODERES ADJUDICADORES

**50446** *Anuncio de Metro de Madrid, S.A., por el que se convoca la licitación para la contratación de un Servicio de información y atención al cliente en los centros de Atención al Cliente de Metro de Madrid (Expediente 6012100332).*

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

a.) Organismo: Metro de Madrid, S.A.

Dirección: C/ Cavanilles, 58; 28007, Madrid

NIF: A28001352

Código NUTS: ES300

Teléfono: +34 913798800

Dirección de internet: [www.metromadrid.es](http://www.metromadrid.es)

b.) Tipo de entidad adjudicadora: Entidad contratante con derechos especiales o exclusivos

Principal Actividad: Servicios de ferrocarriles urbanos, tranvías, trolebuses o autobuses.

c.) Dependencia que tramita el expediente: Servicio de Licitaciones.

Correo electrónico de contacto: [contratacion@metromadrid.es](mailto:contratacion@metromadrid.es)

d.) Obtención de documentación e información:

Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid

[http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=Page&cid=1203334374251&language=es&pagename=PortalContratacion%2FPage%2FPCON\\_contenidoFinal](http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=Page&cid=1203334374251&language=es&pagename=PortalContratacion%2FPage%2FPCON_contenidoFinal)

2. Objeto del contrato:

a.) Tipo: Servicios

b.) Descripción: Servicio de información y atención al cliente en los Centros de Atención al Cliente de Metro de Madrid.

c.) Número de expediente: 6012100332

d.) División por lotes y número de lotes: No

e.) Lugar de ejecución/entrega: Instalaciones de Metro de Madrid, S.A.

Código NUTS: ES30

f.) Plazo de ejecución/duración: Tres (3) años, a contar desde el día siguiente a

la firma del acta de inicio de los trabajos o en la fecha de inicio que se indique en la propia acta

g.) Admisión de prórroga: Sí, dos (2) prórrogas de un (1) año cada una.

h.) CPV: 79342320-2 Servicios de atención al cliente

i.) Compra pública innovadora: No

3. Valor estimado del contrato: 954.166,67 € (IVA no incluido)

4. Presupuesto base de licitación:

Base Imponible: 572.500,00 €

Importe del IVA: 120.225,00 €

Presupuesto base de licitación: 692.725,00 €, IVA incluido

5. Tramitación y procedimiento:

a.) Tramitación: Ordinaria

b.) Procedimiento: Abierto

c.) Establecimiento de un acuerdo marco (en su caso): No

d.) Sistema dinámico de adquisición (en su caso): No

e.) Criterios de adjudicación, en su caso: Oferta con la mejor relación calidad-precio

- Criterios económicos: 70 puntos

- Criterios cualitativos: 30 puntos

o Evaluables mediante juicio de valor: 30 puntos

o Evaluables mediante aplicación de fórmulas: 0 puntos

El contrato se adjudicará conforme a los criterios establecidos en el apartado 26 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares que rige esta licitación

f.) Subasta electrónica: No

g.) Posibilidad de subcontratar: Sí

h.) El contrato está relacionado con un proyecto o programa financiado con Fondos de la Unión: No

6. Requisitos específicos del contratista:

a.) Habilitación empresarial o profesional: No

b.) Situación económica y financiera: Criterios indicados en el Pliego de Condiciones Particulares que rige la presente licitación.

c.) Capacidad técnica y profesional: Criterios indicados en el Pliego de Condiciones Particulares que rige la presente licitación.

d.) Condiciones de ejecución del contrato: las indicadas en el Pliego de Condiciones Particulares que rige la presente licitación.

7. Garantías exigidas:

a.) Provisional: No

b.) Definitiva: Por importe del 5 por 100 del precio de adjudicación del contrato, IVA excluido. El régimen de la garantía definitiva será el establecido en la condición 10.1.2 del PCP. La garantía se constituirá conforme al modelo del anexo II del PCP.

c.) Complementaria: Se exigirá en su caso conforme a lo previsto en la condición 10.1.3 del PCP.

8. Presentación de ofertas o de solicitudes de participación:

a.) Fecha límite de presentación de ofertas: Hasta las 12:00 horas del día 10 de enero de 2022

b.) Modalidad de presentación:

Licitación electrónica: Sí

Metro de Madrid dispone de una aplicación informática para la gestión de las licitaciones denominada SRM (Supplier Relationship Management) a través de la cual se accede para la retirada de los pliegos y resto de documentación que componen la licitación y desde la que, posteriormente, se presentan las ofertas.

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 licitador 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. 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.

c.) Lugar de presentación:

Dirección electrónica:

<https://www.metromadrid.es/es/perfil-del-contratante/descargar-pliegos-presentar-ofertas>

d.) Lengua en que debe redactarse: En castellano. En el caso de presentarse en otro idioma, se presentará con su correspondiente traducción oficial a dicha lengua.

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

f.) Admisión de variantes, si procede: No

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

9. Apertura de ofertas:

No procede. La apertura de ofertas de la licitación se realizará de forma electrónica mediante su publicación en el Perfil de Contratante del Portal de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid cuando dicha apertura se haya realizado.

10. Gastos de publicidad:

Importe máximo de los gastos de publicidad de la licitación: 9.000 €. en total. En el caso de que el objeto del contrato se divida en lotes, el reparto de los gastos de publicación será proporcional, en los términos indicados en el Pliego de Condiciones Particulares que rige esta licitación.

11. Fecha de envío del anuncio al Diario Oficial de la Unión Europea: 3 de diciembre de 2021.

12. Procedimiento de recurso:

Órgano para los procedimientos de recurso: De conformidad con lo dispuesto en los artículos 119 y siguientes del Libro I del RDL 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales, 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, 1ª planta, 28014 Madrid. Teléfono 91 720 63 46. Dirección Internet: [www.madrid.org](http://www.madrid.org)

Plazo para la presentación de reclamación: Para interponer el recurso especial en materia de contratación los plazos serán los establecidos en el RDL 3/2020, en los términos previstos en su artículo 121.

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, 7 de diciembre de 2021.- Coordinadora del Servicio de Licitaciones, Dña. Elena de la Iglesia Toribios.

ID: A210066049-1