

V. Anuncios

A. Contratación del Sector Público

OTROS PODERES ADJUDICADORES

6033 *Anuncio de "Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal, S.A." por el que se comunica la licitación del expediente número: 2016-01419 para: Servicio Integral Telefónico y Online para Clientes y Distribuidores "Línea Asista" y Auditoría de Llamadas.*

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. 696956799 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.

El pliego de condiciones y la documentación complementaria pueden obtenerse 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 Integral Telefónico y Online para Clientes y Distribuidores "Línea Asista" y Auditoría de Llamadas.

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 Integral Telefónico y Online para Clientes y Distribuidores "Línea Asista" y Auditoría de Llamadas I.1.6) Vocabulario Común de Contratos Públicos(CPV).

Nomenclatura principal: 79510000-2, 79511000-9, 79512000-6.

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 Integral Telefónico y Online para Clientes y Distribuidores "Línea Asista".

1) Breve descripción: - Asistencia Telefónica Especializada:

- Asista Asistencia venta online • Asista cambios y anulaciones • Asista Posventa online y offline • Asista Agencias de viajes • Asista Empresas • Asista Booking (Grupos – Grupos Touroperación).

- Asista Programa fidelización +Renfe • Asista Teléfono exclusivo tarjeta +Renfe.

- Premium y Oro • Asista Internacional • Asista Trenes Turísticos • ASISTA Renfe viajes.

- Asista Equipajes • Asista Paypal • Asista Soporte APP'S • Asista 6191 (Operaciones especiales de viajeros).

- Servicios Especiales:

- Asista Teléfono exclusivo personas con discapacidad visual • Asista Teléfono exclusivo ONT.

- (Organización Nacional de Trasplantes) • Asista Teléfono exclusivo Fundela (Fundación Española para el Fomento de la Investigación de la Esclerosis Lateral Amiotrófica.)

- Nuevos Servicios Especiales a Implantar:

- Asista Pavaff • Asista Asistencia a Redes Sociales • Asista Chat Online.

2) Clasificación CPV (Vocabulario Común de Contratos Públicos):

79.51.00.00-2.

3) Cantidad o extensión:

Importe máximo de licitación:

-Contrato con un periodo de vigencia de doce (12) meses: 3.195.868,00€.

-Prórroga de seis (6) meses, a instancias de Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal, S.A.: 1.631.031,00 €.

Coste Estimado: 4.826.899,00

5) Información adicional: Vigencia del contrato: 12 meses, pudiendo ser prorrogado a instancias de Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal, S.A. por un periodo de seis (6) meses.

Lote N.º: 2 -- Servicio de Auditoría de Llamadas.

1) Breve descripción: La auditoría de la llamada completa incluye tiempos de espera, tiempos totales, reales y efectivos de conservación, etc.

2) Clasificación CPV (Vocabulario Común de Contratos Públicos):

79.51.00.00-2.

3) Cantidad o extensión:

Importe máximo de licitación contrato de doce (12) meses: 31.200,00 €.

Prórroga de seis (6) meses, a instancias de Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal, S.A.: 15.600,00 €.

Coste Estimado: 46.800,00 EUR.

5) Información adicional: Vigencia del contrato: 12 meses, pudiendo ser prorrogado.

a instancias de Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal, S.A. por un periodo de seis (6) meses.

II.1.9) Se aceptarán variantes: No.

II.2) Cantidad o Extensión del Contrato.

II.2.1) Cantidad o extensión global del contrato: 4.873.699,00 EUR (IVA Excluido).

Importe contrato de doce (12) meses: 3.227.068,00 €.

Prórroga de seis (6) meses, a instancias de Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal., S.A.:1.646.631,00 €.

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: 18 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:48.700,00 €.: 48.000,00 €. para el Lote 1, y 700,00 €. para el Lote 2. El importe de la garantía definitiva será el equivalente al 5% del total de cada adjudicación.

III.1.2) Principales condiciones de financiación y de pago y/o referencia a las

disposiciones que las regulan: Las que se indican en el Pliego de Condiciones Particulares.

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", en la página Web de Renfe-Operadora.

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: No hallarse comprendidos en ninguna de las circunstancias enumeradas en el apartado 1 del Capítulo II del Título II de la IN-SGC- 001/08 (Rev.1), Instrucciones por las que se regulan los procedimientos de contratación de "Renfe Viajeros, S.A." ni en ninguna de las causas establecidas en el artículo 60 del texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público. Se acreditará mediante cualquiera de los medios que se indican en el apartado 1.5 de la Instrucción, pudiendo acreditarse mediante declaración responsable según el Modelo que puede obtenerse en el "Perfil del contratante" en la página web de Renfe-Operadora que surtirá los mismos efectos que la declaración responsable otorgada ante la autoridad administrativa a que se refiere dicho apartado. El resto de condiciones son las indicadas en el Pliego de Condiciones Particulares.

III.2.2) Capacidad económica y financiera: Será de aplicación lo establecido en el Título II, Capítulo II, apartado 3 de la Instrucción. Si el licitador se basa en la solvencia y medios de otras entidades, deberá aportar escrito legalizado notarialmente de manifestación de voluntad y compromiso según se indica en el referido apartado 3 de la Instrucción, conforme al modelo "Puesta a disposición de medios" que a tal efecto se encuentra en el "Perfil del contratante". Se acreditará conforme se indica en el Pliego de Condiciones Particulares.

III.2.3) Capacidad técnica: Será de aplicación lo establecido en el Título II, Capítulo II, apartado 3 de la Instrucción. Si el licitador se basa en la solvencia y medios de otras entidades, deberá aportar escrito legalizado notarialmente de manifestación de voluntad y compromiso según se indica en el referido apartado 3 de la Instrucción, conforme al modelo "Puesta a disposición de medios" que a tal efecto se encuentra en el "Perfil del contratante". Se acreditará conforme se indica en el Pliego de Condiciones Particulares.

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 Abierto.

IV.2) Criterios de Adjudicación Oferta económicamente más ventajosa teniendo en cuenta los criterios que figuren en el pliego de condiciones o en la invitación a licitar o a negociar.

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:2016-01419.

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

IV.3.4) Fecha límite para la recepción de ofertas y solicitudes de participación: 06/03/2017-12:00.

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

IV.3.6) Plazo mínimo durante el cual el licitador estará obligado a mantener su oferta Periodo en meses: 6 o 180 días.

IV.3.7) Condiciones para la apertura de ofertas: Lugar: Gerencia de Área de Control de Gestión y Compras.

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: 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, S. A. 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/ofertas 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, 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", en la página Web de Renfe-

Operadora. Esta y otras informaciones pueden ser consultadas en la dirección: <http://www.renfe.com>.

Durante el año 2013, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 1 del Real Decreto-Ley 22/2012, de 20 de julio, y su normativa de desarrollo, la entidad pública empresarial Renfe-Operadora acometió un proceso de reestructuración empresarial que supuso la creación de un holding empresarial que ha dado lugar a la creación del "Grupo Renfe-Operadora", del cual forma parte Renfe Viajeros, S.A., sociedad cuyo capital pertenece íntegramente a Renfe-Operadora y que ha asumido las funciones y obligaciones que, hasta diciembre de 2013, venía desarrollando la unidad de negocios/área operativa de Viajeros de Renfe-Operadora, motivo por el cual esta sociedad continúa aplicando, transitoriamente, y hasta la aprobación de sus propias instrucciones de contratación, las instrucciones de contratación que venía aplicando como unidad de negocio/área operativa de Viajeros de Renfe-Operadora, es decir, la Instrucción Administrativa INSGC-001/08 (Rev.1) Instrucciones por las que se regulan los procedimientos de contratación de Renfe-Operadora. Para todo aquello no establecido en el Pliego de Condiciones Particulares y sus anexos se estará a lo dispuesto en la "Instrucción Administrativa IN-SGC-001/08 (Rev.1), de fecha 30 de octubre de 2013 (en adelante "Instrucción") por la que se regulan los procedimientos de contratación de Renfe-Operadora", en aquellas materias en las que se efectúe una remisión expresa a las normas de las mismas que le sean de aplicación.

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: 18.01.2017.

Madrid, 18 de enero de 2017.- Pilar Amado Castela, Gerente de Área de Control de Gestión y Compras.

ID: A170006462-1