

V. Anuncios

A. Contratación del Sector Público

ADMINISTRACIÓN LOCAL

48003 *Anuncio de la Resolución del Ayuntamiento de Madrid, Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, por el que se hace pública la convocatoria para la licitación del contrato de servicios denominado: apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid.*

1. Entidad adjudicadora: Datos generales y datos para la obtención de la información:
 - a) Organismo: Ayuntamiento de Madrid. Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto.
 - b) Dependencia que tramita el expediente: Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía. I.
 - c) Obtención de documentación e información:
 - 1) Dependencia: Subdirección General de Atención a la Ciudadanía.
 - 2) Domicilio: C/ Príncipe de Vergara, 140.
 - 3) Localidad y código postal: Madrid 28002.
 - 4) Teléfono: 91 588 13 76 - 91 588 32 43.
 - 5) Telefax: 91 588 52 62.
 - 6) Correo electrónico: raeportavoz@madrid.es.
 - 7) Dirección de Internet del perfil del contratante: www.madrid.es/perfildecontratante.
 - 8) Fecha límite de obtención de documentación e información: 01/09/2017.
 - d) Número de expediente: 300/2017/00944.
2. Objeto del contrato:
 - a) Tipo: Servicios.
 - b) Descripción: Prestación de servicios de atención multicanal personalizada a los ciudadanos y ciudadanas a través de los canales de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid, incluyendo tanto los expresamente citados en el pliego de prescripciones técnicas, como otros de naturaleza similar - información y gestiones administrativas- que puedan identificarse durante la ejecución del contrato.
 - e) Plazo de ejecución/entrega: 47 meses. Desde el 01 de enero de 2018.
 - f) Admisión de prórroga: Sí.
 - i) CPV (Referencia de Nomenclatura): 79.510000-2. Servicios de contestación de llamadas telefónicas. 79.511000-9. Servicios de operador telefónico. 79.512000-6. Centro de llamadas.
3. Tramitación y procedimiento:
 - a) Tramitación: Ordinaria.
 - b) Procedimiento: Abierto.
 - d) Criterios de adjudicación: Pluralidad de criterios, según el apartado 20 del anexo I del PCAP.
4. Valor estimado del contrato: 78.664.871,34 euros.
5. Presupuesto base de licitación:

- a) Importe neto: 43.454.279,64 euros. Importe total: 52.579.678,36 euros.
- 6. Garantías exigidas. Definitiva (%): 5 por 100 del presupuesto base de licitación.
- 7. Requisitos específicos del contratista:
 - a) Clasificación (grupo, subgrupo y categoría): Según el apartado 12 del anexo I del PCAP.
 - b) Solvencia económica y financiera y solvencia técnica y profesional: Según el apartado 12 del anexo I del PCAP.
- 8. Presentación de ofertas o de solicitudes de participación:
 - a) Fecha límite de presentación: Hasta las 14 horas del día 13/09/2017.
 - c) Lugar de presentación:
 - 1) Dependencia: Registro del Área de Gobierno de Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno.
 - 2) Domicilio: C/ Montalbán, 1, planta baja.
 - 3) Localidad y código postal: Madrid 28014.
- 9. Apertura de Ofertas:
 - b) Dirección: C/ Montalbán, 1.
 - c) Localidad y código postal: Madrid 28014.
 - d) Fecha y hora: Oferta económica. 02/10/2017.
- 10. Gastos de publicidad: A cargo del adjudicatario.
- 11. Fecha de envío del anuncio al "Diario Oficial de la Unión Europea": 27/07/2017.

Madrid, 2 de agosto de 2017.- El Secretario General Técnico del Área de Gobierno de Portavoz, Coordinación de la Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno, PS Decreto 14-07-2017, Laura Gómez-Elvira García, Jefa del Servicio de Régimen Administrativo y Económico.

ID: A170059357-1