

I. COMUNIDAD DE MADRID**D) Anuncios****Consejería de Vivienda, Transportes e Infraestructuras****METRO DE MADRID, S. A.**

- 36** *ANUNCIO de 20 de marzo de 2025, por el que se convoca la licitación para la contratación del servicio del Centro Interactivo de Atención al Cliente (CIAC) de Metro de Madrid. (Expediente 6012500087).*
1. Entidad adjudicadora. Datos generales y datos para la obtención de información:
 - a) Organismo: Metro de Madrid, S. A.
Dirección: Avenida de Asturias, número 4, 28029 Madrid.
NIF: A-28001352.
Código NUTS: ES300.
Teléfono: +34 913 798 800.
Dirección de Internet: 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: Área de Contratación y Servicios Corporativos.
Correo electrónico de contacto: contratacion@metromadrid.es
 - d) Obtención de documentación e información: Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (<https://contratos-publicos.comunidad.madrid/>).
 2. Objeto del contrato:
 - a) Tipo: Servicios.
 - b) Descripción: Servicio de atención al cliente en el Centro Interactivo de Atención al cliente (CIAC) de Metro de Madrid, S. A.
 - c) Número de expediente: 6012500087.
 - 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: 3.166.666,67 euros (IVA no incluido).
 4. Presupuesto base de licitación:
 - Base imponible: 1.900.000,00 euros.
 - Importe del IVA: 399.000,00 euros.
 - Presupuesto base de licitación: 2.299.000,00 euros, 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.
 - Evaluables mediante juicio de valor: 30 puntos.
 - 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, salvo las tareas críticas respecto de las que no es posible la subcontratación conforme a los criterios establecidos en el apartado 32 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares que rige esta licitación.
- 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 presupuesto base de licitación, IVA excluido. La garantía definitiva podrá constituirse en cualquiera de las formas establecidas en la condición 10.1.2 del PCP, salvo mediante retención en el precio. En el caso de constituirse mediante aval o seguro de caución, deberá realizarse conforme al modelo del anexo II del PCP y, siempre que sea posible, el aval o el seguro de caución deberá ser entregado en formato electrónico autenticado mediante firma electrónica reconocida del representante de la entidad avalista o aseguradora.
- c) Complementaria: Se exigirá en su caso de acuerdo con lo previsto en la condición 10.1.3 del PCP, por importe del 5 por 100 del presupuesto base de licitación, IVA excluido.
8. Presentación de ofertas o de solicitudes de participación:
- a) Fecha límite de presentación de ofertas: Hasta las 12:00 horas del día 29 de abril de 2025.
- 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 esta 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 del 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 euros en total.
- 11. Fecha de envío del anuncio al “Diario Oficial de la Unión Europea”: 21 de marzo de 2025.
- 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 reclamación en materia de contratación, o cuestión de nulidad, ante el Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid. Plaza de Chamberí, número 8, 5.ª planta, 28010 Madrid. Teléfono 917 206 346. Dirección Internet: www.madrid.org
 - Plazo para la presentación de reclamación: Para interponer reclamación 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 de la reclamación en materia de contratación: Consejería de Vivienda, Transportes e Infraestructuras de la Comunidad de Madrid. Calle Maudes, número 17, 28003 Madrid. Teléfono 915 803 100. Dirección Internet: www.madrid.org

Madrid, a 20 de marzo de 2025.—La Responsable del Servicio de Ejecución de Contratos, Elena de la Iglesia Toribios.

(01/4.592/25)

