



## ANUNCIO DE LA CONVOCATORIA DEL CONTRATO TITULADO “SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS REGULARES DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, PARA SU ADJUDICACIÓN POR PROCEDIMIENTO ABIERTO .

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

- a) Organismo: Consorcio Regional de Transportes de Madrid
- b) Dependencia que tramita el expediente: Unidad de Contratación de la Secretaría General.
- c) Obtención de documentación e información:
  - 1) Dependencia: Área de Contratación de la Secretaría General.
  - 2) Domicilio: Plaza del Descubridor Diego de Ordás, número 3. 2ª Planta
  - 3) Localidad y código postal: 28003 Madrid
  - 4) Correo electrónico: [contratacion.crtm@madrid.org](mailto:contratacion.crtm@madrid.org)
  - 5) Dirección de Internet del perfil de contratante: Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid: <http://www.madrid.org/contratospublicos>
  - 6) Fecha límite de obtención de documentación e información: con una antelación de 12 días a la fecha límite fijada para la recepción de ofertas en el anuncio de licitación.
- d) Número de expediente: SG-3/2022

### 2. Objeto del contrato:

- a) Tipo: Servicios
- b) Descripción: Servicio de Atención al Cliente del Consorcio Regional de Transportes de Madrid (en adelante CRTM), posibilitando a los usuarios del transporte madrileño el acceso a una atención personalizada y multicanal.
- c) División por lotes: Si  
Número de Lotes: 2 (Lote 1: Norte Lote 2: Sur)
- d) Lugar de ejecución/entrega: Comunidad de Madrid.
- e) Duración del contrato (plazo de ejecución/entrega): 4 años a contar desde el día siguiente a la formalización del contrato
- f) Admisión de prórroga: SI. Hasta un máximo de un año adicional.
- g) Duración máxima del contrato incluidas las prórrogas: 5 años.
- h) CPV (referencia de nomenclatura): 75110000-0

### 3. Tramitación y procedimiento:

- a) Tramitación: Ordinaria
- b) Procedimiento Abierto
- c) Subasta electrónica: NO
- d) Criterios de adjudicación, en su caso: Pluralidad De Criterios. Ver Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

### 4. Valor estimado del contrato: 40.256.820,36 euros.





## 5. Presupuesto base de licitación:

Importe neto: 25.972.142,17 euros IVA excluido

Importe del IVA: 5.454.149,88 euros

Importe total: 31.426.292,05 euros

## 6. Garantías exigidas:

Provisional: No se exige

Definitiva: 5 por 100 del importe de adjudicación (IVA excluido).

## 7. Requisitos específicos del contratista:

a) Clasificación: Ver Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

b) Solvencia económica y financiera: Ver cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas

Solvencia técnica y profesional: Ver cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas

## 8. Presentación de ofertas o de solicitudes de participación:

a) Fecha límite de presentación: 1 de Diciembre de 2022 23:59 horas.

b) Modalidad de presentación. Licitación electrónica: Sí

c) Lugar de presentación:

1) La presentación de ofertas se realizará por medios electrónicos, accediendo al Sistema *Licit@* en el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (<http://www.madrid.org/contratospublicos>), donde están disponibles los medios necesarios.

e) Admisión de variantes, si procede: NO

**9. Gastos de publicidad:** Los gastos de publicación de este anuncio correrán por cuenta del adjudicatario del contrato.

**10. Fecha de envío del anuncio al Diario Oficial de la Unión Europea, en su caso:** 27 de Octubre de 2022

## 11. Otras informaciones:

- Las proposiciones se presentarán en
  - o La forma indicada en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.
- Para la práctica de las notificaciones el órgano de contratación utilizará el **Sistema de Notificaciones Telemáticas** de la Comunidad de Madrid, para lo cual la empresa o su representante deben estar dados de alta en ese sistema.
- Para cualquier comunicación o entrega de documentación solicitada durante el proceso de licitación, las empresas deberán dirigirse a este Organismo mediante registro





electrónico, a través de un formulario tipo, al que se accederá a través del “**Punto de Acceso General de la Comunidad de Madrid. Administración electrónica**”, ubicado en la página web <https://www.comunidad.madrid/servicios/administracion-electronica-punto-acceso-general> , seleccionando la opción “Servicios electrónicos/presentación de solicitudes”. Se indicará el número de expediente de contratación y se dirigirá al Área de Contratación y Régimen Jurídico.

Dispuesta la publicación de este anuncio mediante Resolución del Director Gerente del Consorcio Regional de Transportes Luis Miguel Martínez Palencia de fecha 27 de Octubre de 2022 .

