

**E-Madrid: Customer-care services**  
**OJ S 117/2013 19/06/2013**  
**Contract notice – utilities**  
**Services**

**Directive 2004/17/EC**

**Section I: Contracting entity**

---

**I.1. Name and addresses**

Official name: RENFE-Operadora - G. Área de Control de Gestión y Compras - D. Gerencia  
Área de Negocio de Viajeros

National registration number: Q-2801659J

Postal address: av. Ciudad de Barcelona, 6

Town: Madrid

Postal code: 28007

Country: Spain

E-mail: [pmosquera@renfe.es](mailto:pmosquera@renfe.es), [fferrer@renfe.es](mailto:fferrer@renfe.es)

Telephone: +34 917522431

Fax: +34 915067391

**Internet address(es):**

General address of the contracting entity: <http://www.renfe.com>

Address of the buyer profile: <http://www.renfe.com/empresa/perfilcontratante/index.html>

**Additional information can be obtained from:**

the abovementioned address

**Tenders or requests to participate must be submitted:** the abovementioned address

**I.2. Main activity**

Railway services

**I.3. Contract award on behalf of other contracting entities**

The contracting entity is purchasing on behalf of other contracting entities: no

**Section II: Object of the contract**

---

**II.1. Description**

**II.1.1. Title attributed to the contract by the contracting entity**

Servicios de atención a bordo y restauración en trenes de la DGV.

**II.1.2. Type of contract and place of performance or delivery**

Services

Service category No 11: Management consulting services [6] and related services

Main site or place of performance: España.

NUTS code

**II.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system**

The notice involves a public contract

**II.1.4. Information about framework agreement**

**II.1.5.**

## **Short description of the contract or purchase(s)**

Servicios de atención a bordo y restauración en trenes de la DGV.

### **II.1.6. CPV code(s)**

79342320 Customer-care services

### **II.1.7. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)**

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: no

### **II.1.8. Information about lots**

This contract is divided into lots: yes

Tenders may be submitted for one or more lots

### **II.1.9. Information about variants**

Variants will be accepted: no

## **II.2. Scope of the procurement**

### **II.2.1. Total quantity or scope**

### **II.2.2. Information about options**

Options: no

### **II.2.3. Information about renewals**

This contract is subject to renewal: yes

Number of possible renewals: 1

## **II.3. Duration of the contract or time limit for completion**

Duration in months: 48 (from the award of the contract)

Information about lots

Lot No: 1

Lot title: Servicios De Atención A Bordo y Restauración En Trenes De La Dgv.

#### **1) Short description**

- LOTE 1, Trenes comercializados por las Gerencias de Mercado: Nordeste-Mediterráneo y Transversales

#### **2) CPV code(s)**

79342320 Customer-care services

#### **3) Quantity or scope**

Estimated value excluding VAT: 138 711 253,51 EUR

Lot No: 2

Lot title: Servicios De Atención A Bordo Y Restauración En Trenes Comercializados Por La Dgv.

#### **1) Short description**

- LOTE 2, Trenes comercializados por las Gerencias de Mercado: Este, Sur y Norte

#### **2) CPV code(s)**

79342320 Customer-care services

#### **3) Quantity or scope**

Estimated value excluding VAT: 114 748 649,44 EUR

## **Section III: Legal, economic, financial and technical information**

---

### **III.1. Conditions related to the contract**

#### **III.1.1. Deposits and guarantees required**

El importe de garantía provisional es: 100 000 EUR para cada Lote. El importe de la garantía definitiva: 3 % del importe contratado.

La Garantía Provisional no se exige en la fase de presentación de Solicitudes de Participación.

#### **III.1.2. Main financing conditions and payment arrangements and/or reference to the relevant provisions governing them**

Será de aplicación lo dispuesto en la disposición transitoria segunda de la Ley 15/2010, de 5 de julio, modificación de la Ley 3/2004 de 29 de diciembre.

#### **III.1.3. Legal form to be taken by the group of economic operators to whom the contract is to be awarded**

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, de 29 de abril, en adelante «Instrucción», por la que se aprueban las instrucciones por las que se regulan los procedimientos de contratación de RENFE- Operadora, que está a disposición de los licitadores en el «Perfil del Contratante», en la página Web de RENFE-Operadora.

#### **III.1.4. Contract performance conditions**

The performance of the contract is subject to particular conditions: no

### **III.2. Conditions for participation**

#### **III.2.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers**

List and brief description of conditions: El cumplimiento y acreditación de las siguientes condiciones se exigirá a cada partícipe, tanto si se presenta a título individual como formando parte de una agrupación de empresas.

1. Tener personalidad jurídica y capacidad de obrar en relación al objeto de esta licitación, conforme se establece en el Título II, Capítulo II, apartado 2 de la Instrucción Administrativa IN-SGC-001/08 DE 29 de Abril de 2008, por la que se regulan los procedimientos de contratación de RENFE-Operadora, disponible en el apartado «Perfil del Contratante» de la página web de RENFE- Operadora, en la dirección: <http://www.renfe.com/empresa/perfilcontratante/index.html>.

Se acreditará en la forma que se establece en el apartado 2.6 de la Instrucción.

2. No estar incurso en alguna de las prohibiciones e incompatibilidades para contratar, establecidas en el Art. 60.1 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, incluidas en el Título II, Capítulo II, Apartado 1, de la citada Instrucción.

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.

3. Sometimiento a las leyes españolas y a los Juzgados y Tribunales de Madrid capital.

El modelo de declaración responsable se encuentra disponible en la dirección antes citada: <http://www.renfe.com/empresa/perfilcontratante/index.html>

Todas las declaraciones antedichas deberán haber sido emitidas en un plazo no superior a 30 días de la fecha límite de presentación de Solicitudes de Participación y estra suscritas por los responsables de las empresas solicitantes, debiendo acreditar tal condición mediante la

aportación de copia legitimada notarialmente del poder , que deberá figurar en el Registro Mercantil en los casos en que dicha inscripción sea exigida por la legislación, y del DNI o documento equivalente del o los firmantes, igualmente legitimado por fedatario público. Surtirán los mismos efectos que la declaración responsable otorgada ante la autoridad administrativa a que se refiere dicho apartado.

### III.2.2. Economic and financial ability

List and brief description of conditions: 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». La puntuación máxima de la solvencia económico-financiera será de 20 puntos, debiendo alcanzar como mínimo el 50 % de dicha puntuación para continuar en el proceso.

La capacidad económico-financiera del empresario se acreditará aportando los siguientes documentos:

— Original o copia legalizada notarialmente de informe/s de Instituciones financieras declarando la solvencia acreditada del licitador o, en su caso, justificante de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales.

Puntuación máxima 5 puntos. Se alcanzarán 5 puntos cualquiera que sea el número de informes o seguros presentados siempre que, al menos, se presente uno en las condiciones indicadas. Se obtendrán 0 puntos en caso de que no se presente ningún informe o seguro.

— Declaración responsable relativa a los datos que se solicitan para conocer los ratios de liquidez y solvencia en base a los que figuran en las cuentas anuales presentadas en el registro mercantil, (o en el registro oficial que corresponda), de los tres últimos años cerrados y su formulación.

Puntuación máxima 15 puntos. Se valorará con un máximo de 5 puntos el ratio de liquidez y con otros 10 puntos los ratios de solvencia. El modelo de declaración responsable (Nuevo Plan General Contable) puede obtenerse en el perfil del contratante, (<http://www.renfe.com/empresa/perfilcontratante/index.html>), junto con una de cálculo que se podrá utilizar para determinar los valores indicados.

Ratio de liquidez : Liquidez inmediata: 5 puntos para un valor igual o superior a 0,8 (0 puntos para un valor inferior a 0,8).

Ratios de solvencia:

a) Garantía: 5 puntos para un valor igual o superior a 1,2 (0 puntos para un valor inferior a 1,2).

b) Ratio de endeudamiento: 5 puntos para un valor igual o superior a 0,25 (0 puntos para un valor inferior a 0,25)

RENFE-Operadora se reserva la facultad de verificar los datos aportados, mediante la solicitud a los licitadores para que aporten las cuentas a los que ellos se refieran. En el supuesto de que los datos aportados no concuerden con los figurados en las mismas, se podría incurrir en la causa e) del apartado 1.1 de prohibición para contratar con RENFE-Operadora del Título II, Capítulo II de la «Instrucción».

El cumplimiento de las condiciones enumeradas se exigirá a cada partícipe, tanto si se presenta a título individual como formando parte de una agrupación de empresas.

### III.2.3. Technical and professional ability

List and brief description of conditions: 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». En caso de presentación en forma de Agrupación de Empresas, los integrantes deberán acreditar su capacidad técnica o profesional en relación con la parte del contrato que pretendan realizar.

La puntuación máxima que se podrá obtener en el apartado de capacidad técnica será de 80 puntos, debiendo alcanzar como mínimo el 50 % de la misma para poder ser seleccionado.

Documentación acreditativa:

Relación de los contratos más significativos establecidos en los últimos 3 años cuyo objeto sea de naturaleza análoga al de la presente convocatoria, indicando:

- Entidad contratante.
- Fecha de inicio y fin de la vigencia de la prestación.
- Descripción del servicio contratado e Importe del servicio. En este sentido, a los efectos de establecer la similitud de los trabajos realizados, sólo se valorarán los contratos que cumplan las siguientes condiciones:

a) equiparables a los de Servicios de:

— Atención al Cliente - Servicios de Restauración Colectiva o de Catering

b) se deberá aportar como mínimo un contrato para cada tipo de Servicio o un contrato que englobe los 2 tipos de Servicio.

c) que superen un montante de:

1 500 000 EUR por anualidad, para los contratos de Atención al Cliente - 3 500 000 EUR por anualidad, para los contratos de Restauración Colectiva o de Catering - 5 000 000 EUR por anualidad, para los contratos que engloben los dos tipos de servicio

Los servicios efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público o, cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario.

Se otorgarán:

— 20 puntos por cada contrato de Atención al cliente y para cada contrato de Restauración Colectiva o de Catering, que cumplan las condiciones antes citadas.

— 40 puntos por cada contrato que englobe los dos tipos de servicio, que cumplan las condiciones antes citadas.

### **III.2.4. Information about reserved contracts**

### **III.3. Conditions specific to services contracts**

#### **III.3.1. Information about a particular profession**

Execution of the service is reserved to a particular profession: no

#### **III.3.2. Information about staff responsible for the performance of the contract**

Obligation to indicate the names and professional qualifications of the staff assigned to performing the contract: no

## **Section IV: Procedure**

---

### **IV.1. Type of procedure**

#### **IV.1.1. Type of procedure**

Negotiated

Some candidates have already been selected (if appropriate under certain types of negotiated procedures): no

#### **IV.2. Award criteria**

##### **IV.2.1. Award criteria**

The most economically advantageous tender in terms of the criteria stated in the specifications or in the invitation to tender or to negotiate

##### **IV.2.2. Information about electronic auction**

An electronic auction will be used: no

#### **IV.3. Administrative information**

##### **IV.3.1. File reference number attributed by the contracting entity**

2013-00780

##### **IV.3.2. Previous publication concerning this procedure**

no

##### **IV.3.3. Conditions for obtaining specifications and additional documents**

(except for a DPS)

Time limit for receipt of requests for documents or for accessing documents: ..

##### **IV.3.4. Time limit for receipt of tenders or requests to participate**

2.7.2013

##### **IV.3.5. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted**

Spanish.

##### **IV.3.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender**

##### **IV.3.7. Conditions for opening of tenders**

#### **Section VI: Complementary information**

---

##### **VI.1. Information about recurrence**

This is a recurrent procurement: no

##### **VI.2. Information about European Union funds**

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds: no

##### **VI.3. Additional information**

Los gastos de publicidad de la presente licitación en el Boletín Oficial del Estado serán con cargo a la/sempra/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 Instrucciones por las que se regulan los Procedimientos de Contratación de RENFE-Operadora, y en cuanto a su cumplimiento, efectos y extinción, por el ordenamiento jurídico privado que resulte de aplicación.

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/oferta» 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-Operadora 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>

Las empresas que presenten solicitud de participación y acrediten el cumplimiento de las condiciones mínimas exigidas en los apartados III.2.1, III.2.2 y III.2.3, serán invitadas a presentar oferta para lo que se les facilitará el Pliego de Condiciones Particulares regulador del procedimiento.

La posibilidad de prórroga contemplada en la convocatoria, de optar RENFE por su ejercicio a la finalización del contrato, ésta tendrá una duración máxima de 24 meses.

#### **VI.4. Procedures for review**

##### **VI.4.1. Review body**

Official name: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Postal address: av. General Perón 38, planta 8

Town: Madrid

Postal code: 28020

Country: Spain

E-mail: [tribunal\\_recursos.contratos@minhap.es](mailto:tribunal_recursos.contratos@minhap.es)

Telephone: +34 9134914-46/47/51

Fax: +34 913491441

##### **VI.4.2. Review procedure**

Precise information on deadline(s) for review procedures: 15 días hábiles (Artículo 104 de la Ley 31/2007).

##### **VI.4.3. Service from which information about the review procedure may be obtained**

##### **VI.5. Date of dispatch of this notice**

7.6.2013