

Spain-Madrid: General public services
OJ S 101/2023 26/05/2023
Contract award notice
Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Consorcio Regional de Transportes de Madrid

National registration number: Q7850003J

Postal address: Plaza del Descubridor Diego de Ordás, 3

Town: Madrid

NUTS code: ES300 Madrid

Postal code: 28003

Country: Spain

Contact person: Consorcio Regional de Transportes de Madrid

E-mail: contratacion.crtm@madrid.org

Telephone: +34 915804639

Fax: +34 915809295

Internet address(es):

Main address: <http://www.crtm.es>

Address of the buyer profile: <http://www.madrid.org/contratospublicos>

I.4. Type of the contracting authority

Regional or local authority

I.5. Main activity

General public services

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS REGULARES DE MADRID

Reference number: SG-3/2022

II.1.2. Main CPV code

75110000 General public services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

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.

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: yes

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 20 165 172,22 EUR

II.2. Description

II.2.1. Title

Norte

Lot No: 1

II.2.2. Additional CPV code(s)

75110000 General public services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: ES3 Comunidad de Madrid

II.2.4. Description of the procurement

A este lote se adscribirán las actuales oficinas de:

Moncloa

Príncipe Pío

Nuevos Ministerios

Plaza de Castilla

Avenida de América

Coslada

Torrejón de Ardoz

Alcalá de Henares

Collado Villalba

Alcobendas

Aeropuerto T2

Aeropuerto T4

Además, se adscribirán los siguientes equipos de trabajo:

Equipo de atención telemática

Equipo Backup para las oficinas del lote 1.

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Memoria Técnica / Weighting: 15

Cost criterion - Name: Criterio A: "Precio Ofertado" / Weighting: 40

Cost criterion - Name: Criterio B.1: "retribución de agentes" / Weighting: 10

Cost criterion - Name: Criterio B.2: "retribución de supervisores" / Weighting: 10

Cost criterion - Name: Criterio B.3: "retribución de Responsables de Equipo" / Weighting: 5

Cost criterion - Name: Criterio B.4: "retribución de coordinadores" / Weighting: 5

Cost criterion - Name: Criterio B.5: "experiencia del personal" / Weighting: 10

Cost criterion - Name: Criterio B.6: "cualificación en idiomas" / Weighting: 5

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:

no

II.2.14. Additional information

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedure

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

IV.2. Administrative information

IV.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2022/S 210-603344](#)

IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system

IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a prior information notice

Section V: Award of contract

Lot No: 1

Title:

Norte

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

09/05/2023

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 2

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: SERVEO SERVICIOS, S.A.U.

National registration number: A80241789

Town: Madrid

NUTS code: ES España

Country: Spain

The contractor is an SME: no

V.2.4. Information on value of the contract/lot

Initial estimated total value of the contract/lot: 20 165 172,22 EUR

Total value of the contract/lot: 11 837 802,69 EUR

V.2.5. Information about subcontracting

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid

Postal address: Carrera de San Jerónimo, 13. Primera planta

Town: Madrid

Postal code: 28014

Country: Spain

E-mail: tribunal.contratacion@madrid.org

Telephone: +34 917206346

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Contra el presente acto, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse con carácter potestativo recurso especial en materia de contratación, en el plazo de quince días hábiles contados desde el día siguiente a aquel en que se remita la notificación, ante el mismo órgano que lo ha dictado o ante el Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, o en los lugares establecidos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP), según el procedimiento indicado en el artículo 51.3 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se trasponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/123/UE y 2014/124/UE, de 26 de febrero de 2014 (LCSP), o bien, directamente, recurso contencioso-administrativo en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente al de la recepción de la notificación, ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, sin perjuicio de cualquier otro recurso que se estime procedente interponer.

Todo ello conforme a lo dispuesto en los artículos 44 y siguientes de la mencionada LCSP, artículo 123 y 124 de la LPACAP y artículos 8 a 12 y 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

VI.4.4. Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: Consorcio Regional de Transportes de Madrid

Postal address: Plaza del Descubridor Diego de Ordás, 3

Town: Madrid

Postal code: 28003

Country: Spain

E-mail: contratacion.crtm@madrid.org

Telephone: +34 915804633

Fax: +34 915809295

Internet address: www.crtm.es

VI.5. Date of dispatch of this notice

22/05/2023