

España-Madrid: Servicios de atención al cliente**OJ S 220/2020 11/11/2020****Anuncio de licitación****Servicios****Base jurídica:**

Directiva 2014/24/UE

Apartado I: Poder adjudicador**I.1. Nombre y direcciones**

Nombre oficial: Consejería de Economía, Empleo y Competitividad

Número de identificación fiscal: S7800001E

Dirección postal: C/ Alcalá, 4

Localidad: Madrid

Código NUTS: ES300 Madrid

Código postal: 28014

País: España

Persona de contacto: Consejería de Economía, Empleo y Competitividad

Correo electrónico: contratem@madrid.org

Teléfono: +34 917208023

Fax: +34 917208066

Direcciones de internet:Dirección principal: <http://www.comunidad.madrid>**I.3. Comunicación**Acceso libre, directo, completo y gratuito a los pliegos de la contratación, en: <http://www.madrid.org/contratospublicos>

Puede obtenerse más información en la dirección mencionada arriba

Las ofertas o solicitudes de participación deben enviarse por vía electrónica a:

https://gestiona6.madrid.org/nx02_llicita**I.4. Tipo de poder adjudicador**

Autoridad regional o local

I.5. Principal actividad

Servicios públicos generales

Apartado II: Objeto**II.1. Ámbito de la contratación****II.1.1. Denominación**

Gestión de flujos de acceso, información y formación sobre el uso de la tecnología para la realización de trámites

Número de referencia: 241M/008-20 (A/SER-028947/2020)

II.1.2. Código CPV principal

79342320 Servicios de atención al cliente

II.1.3.

Tipo de contrato

Servicios

II.1.4. Breve descripción

Gestión de flujos de acceso, información y formación sobre el uso de la tecnología para la realización de trámites.

II.1.5. Valor total estimado

Valor IVA excluido: 3 111 196,77 EUR

II.1.6. Información relativa a los lotes

El contrato está dividido en lotes: no

II.2. Descripción**II.2.3. Lugar de ejecución**

Código NUTS: ES30 Comunidad de Madrid

Emplazamiento o lugar de ejecución principal: Comunidad de Madrid.

II.2.4. Descripción del contrato

Gestión de flujos de acceso, información y formación sobre el uso de la tecnología para la realización de trámites.

II.2.5. Criterios de adjudicación

El precio no es el único criterio de adjudicación, y todos los criterios figuran únicamente en los pliegos de la contratación

II.2.6. Valor estimado

Valor IVA excluido: 3 111 196,77 EUR

II.2.7. Duración del contrato, acuerdo marco o sistema dinámico de adquisición

Duración en meses: 12

Este contrato podrá ser renovado: sí

Descripción de las renovaciones:

Según se indica en el apartado 18 de la cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

II.2.10. Información sobre las variantes

Se aceptarán variantes: no

II.2.11. Información sobre las opciones

Opciones: no

II.2.13. Información sobre fondos de la Unión Europea

El contrato se refiere a un proyecto o programa financiado con fondos de la Unión Europea: no

II.2.14. Información adicional

Apartado III: Información de carácter jurídico, económico, financiero y técnico**III.1. Condiciones de participación****III.1.2. Situación económica y financiera**

Criterios de selección indicados en los pliegos de la contratación

III.1.3. Capacidad técnica y profesional

Criterios de selección indicados en los pliegos de la contratación

Apartado IV: Procedimiento

IV.1. Descripción

IV.1.1. Tipo de procedimiento

Procedimiento abierto

IV.1.3. Información sobre un acuerdo marco o un sistema dinámico de adquisición

IV.1.8. Información acerca del Acuerdo sobre Contratación Pública

El contrato está cubierto por el Acuerdo sobre Contratación Pública: sí

IV.2. Información administrativa

IV.2.1. Publicación anterior referente al presente procedimiento

Número de anuncio en el DO S: [2020/S 185-446656](#)

IV.2.2. Plazo para la recepción de ofertas o solicitudes de participación

Fecha: 30/11/2020

IV.2.3. Fecha estimada de envío a los candidatos seleccionados de las invitaciones a licitar o a participar

IV.2.4. Lenguas en que pueden presentarse las ofertas o las solicitudes de participación

Español

IV.2.6. Plazo mínimo durante el cual el licitador estará obligado a mantener su oferta

Duración en meses: 2 (a partir de la fecha declarada de recepción de ofertas)

IV.2.7. Condiciones para la apertura de las plicas

Fecha: 10/12/2020 Hora local: 09:30

Lugar:

Debido a las medidas de distanciamiento social para paliar las consecuencias del COVID-19, y de conformidad con el artículo 157 de la Ley 9/2017, de 8/11, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26.2.2014, las mesas de apertura de ofertas no tendrán carácter público.

Apartado VI: Información complementaria

VI.1. Información sobre la periodicidad

Se trata de contratos periódicos: no

VI.3. Información adicional

El resultado de la apertura de ofertas será publicado en el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid.

VI.4. Procedimientos de recurso

VI.4.1. Órgano competente para los procedimientos de recurso

Nombre oficial: Tribunal Administrativo de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid

Dirección postal: Plaza de Chamberí, 8

Localidad: Madrid
Código postal: 28010
País: España

VI.4.2. Órgano competente para los procedimientos de mediación

Nombre oficial: Tribunal Administrativo de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid
Dirección postal: Plaza de Chamberí, 8
Localidad: Madrid
Código postal: 28010
País: España

VI.4.4. Servicio del cual se puede obtener información sobre el procedimiento de recurso

Nombre oficial: Área de Contratación de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad
Dirección postal: C/ Alcalá, 4
Localidad: Madrid
Código postal: 28014
País: España
Correo electrónico: contratem@madrid.org
Teléfono: +34 917208023
Fax: +34 917208066

VI.5. Fecha de envío del presente anuncio

06/11/2020