

El presente anuncio en el sitio web de TED: <http://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:371356-2013:TEXT:ES:HTML>

**España-Barcelona: Servicios de atención al cliente
2013/S 213-371356**

Anuncio de licitación – sectores especiales

Servicios

Directiva 2004/17/CE

Apartado I: Entidad adjudicadora

I.1) Nombre, direcciones y punto(s) de contacto

Transports de Barcelona, S.A. y Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A.
c/ 60, nº 21-23, Sector A, Polígono Industrial Zona Franca

A la atención de: Albert Blasco

08040 Barcelona

ESPAÑA

Teléfono: +34 932987000

Correo electrónico: ablasco@tmb.cat

Fax: +34 932987300

Direcciones Internet:

Dirección de la entidad adjudicadora: www.tmb.cat

Puede obtenerse más información en: Los puntos de contacto mencionados arriba

El pliego de condiciones y la documentación complementaria (incluidos los documentos destinados a un sistema dinámico de adquisición) pueden obtenerse en: Los puntos de contacto mencionados arriba

Las ofertas o solicitudes de participación deben enviarse a: Los puntos de contacto mencionados arriba

I.2) Principal(es) actividad(es)

Servicios de ferrocarriles urbanos, tranvías, trolebuses o autobuses

I.3) Adjudicación del contrato en nombre de otras entidades adjudicadoras

La entidad adjudicadora realiza su adquisición en nombre de otras entidades adjudicadoras: no

Apartado II: Objeto del contrato

II.1) Descripción

II.1.1) Denominación del contrato establecida por la entidad adjudicadora:

Call Center TMB.

II.1.2) Tipo de contrato y emplazamiento de las obras, lugar de entrega o de ejecución

Servicios

Categoría de servicio nº 27: Otros servicios

Emplazamiento principal de las obras, lugar principal de entrega o de ejecución: Barcelona y área metropolitana.

Código NUTS

II.1.3) Información sobre el contrato público, el acuerdo marco o el sistema dinámico de adquisición

El anuncio se refiere a un contrato público

II.1.4) Información sobre el acuerdo marco

II.1.5) Breve descripción del contrato o la adquisición (o adquisiciones):

Servicio de Atención telefónica y complementario de atención digital y gestión de expedientes de TMB.

- II.1.6) **Vocabulario común de contratos públicos (CPV)**
79342320
- II.1.7) **Información acerca del Acuerdo sobre Contratación Pública**
Contrato cubierto por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí
- II.1.8) **Información relativa a los lotes**
El contrato está dividido en lotes: no
- II.1.9) **Información sobre las variantes**
Se aceptarán variantes: no
- II.2) **Cantidad o extensión del subcontrato**
- II.2.1) **Cantidad o extensión global del contrato:**
- II.2.2) **Información sobre las opciones**
- II.2.3) **Información sobre las renovaciones**
Este contrato podrá ser renovado: no
- II.3) **Duración del contrato o fecha límite de ejecución**
Duración en meses: 48 (a partir de la adjudicación del contrato)

Apartado III: Información de carácter jurídico, económico, financiero y técnico

- III.1) **Condiciones relativas al contrato**
- III.1.1) **Depósitos y garantías exigidos:**
Se deberá constituir una fianza definitiva del 5 % del importe anual contratado.
- III.1.2) **Principales condiciones de financiación y de pago y/o referencia a las disposiciones que las regulan:**
- III.1.3) **Forma jurídica que deberá adoptar la agrupación de operadores económicos adjudicataria del contrato:**
- III.1.4) **Otras condiciones particulares:**
La ejecución del contrato está sujeta a condiciones particulares: no
- III.2) **Condiciones de participación**
- III.2.1) **Situación personal de los operadores económicos, incluidas las exigencias relativas a la inscripción en un registro profesional o mercantil**
Información y trámites necesarios para evaluar si se cumplen los requisitos: Las solicitudes de participación deberán entregarse en sobre cerrado en el domicilio social de las empresas contratantes. El sobre deberá indicar: Unidad de Contratación TMB (planta 5-N), Expediente E00034, Licitación Call Center de TMB y el nombre de la empresa solicitante. La solicitud de participación se concretará en una carta expresando la voluntad de participar firmada por persona apoderada, detallando persona de contacto, teléfono, fax, dirección y correo electrónico. Además se adjuntará a la solicitud de participación la documentación especificada en el folleto informativo disponible en el Perfil del Contratante de TMB, en la web www.tmb.cat .
- III.2.2) **Capacidad económica y financiera**
Información y trámites necesarios para evaluar si se cumplen los requisitos: De entre las solicitudes de participación recibidas, TMB seleccionará un máximo de 5 licitadores para participar en esta licitación. Los criterios de selección serán los que se determinen en el folleto informativo disponible en el Perfil del Contratante de TMB, en la web www.tmb.cat .
- III.2.3) **Capacidad técnica**
Información y trámites necesarios para evaluar si se cumplen los requisitos: De entre las solicitudes de participación recibidas, TMB seleccionará un máximo de 5 licitadores para participar en esta licitación.

Los criterios de selección serán los que se determinen en el folleto informativo disponible en el Perfil del Contratante de TMB, en la web www.tmb.cat.

- III.2.4) **Información sobre contratos reservados**
- III.3) **Condiciones específicas de los contratos de servicios**
- III.3.1) **Información sobre una profesión concreta**
- III.3.2) **Personal encargado de la prestación del servicio**

Apartado IV: Procedimiento

- IV.1) **Tipo de procedimiento**
- IV.1.1) **Tipo de procedimiento**
Restringido
- IV.2) **Criterios de adjudicación**
- IV.2.1) **Criterios de adjudicación**
La oferta económicamente más ventajosa teniendo en cuenta los criterios que figuren en el pliego de condiciones o en la invitación a licitar o a negociar
- IV.2.2) **Información sobre la subasta electrónica**
Se realizará una subasta electrónica: no
- IV.3) **Información administrativa**
- IV.3.1) **Número de referencia que la entidad adjudicadora asigna al expediente:**
E00034
- IV.3.2) **Publicaciones anteriores referentes al mismo contrato**
no
- IV.3.3) **Condiciones para la obtención del pliego de condiciones y documentación complementaria**
Fecha límite para la recepción de solicitudes de documentos o de acceso a los mismos: ..
- IV.3.4) **Fecha límite para la recepción de ofertas y solicitudes de participación**
25.11.2013 - 10:00
- IV.3.5) **Lengua(s) en que puede(n) redactarse los proyectos o las solicitudes de participación**
español.
Otros: catalán
- IV.3.6) **Plazo mínimo durante el cual el licitador estará obligado a mantener su oferta**
- IV.3.7) **Condiciones para la apertura de las ofertas**

Apartado VI: Información complementaria

- VI.1) **Información sobre la periodicidad**
Se trata de contratos periódicos: sí
Periodicidad estimada para la publicación de futuros anuncios: 4 años
- VI.2) **Información sobre fondos de la Unión Europea**
Se relaciona el contrato con un proyecto o programa financiado con fondos de la Unión Europea: no
- VI.3) **Información adicional:**
Para ampliar información:
Sobre aspectos técnicos: Rafael Ojeda, rojeda@tmb.cat, +34 932987445
Sobre aspectos generales: Beatriz Castro, bcastro@tmb.cat, +34 932987108.

Los gastos ocasionados por la publicación de los anuncios relacionados con esta licitación correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

VI.4) **Procedimientos de recurso**

VI.4.1) **Órgano competente para los procedimientos de recurso**

VI.4.2) **Presentación de recursos**

VI.4.3) **Servicio que puede facilitar información sobre la presentación de recursos**

VI.5) **Fecha de envío del presente anuncio:**

31.10.2013