 <b>Transports Metropolitans de Barcelona</b>	<b>FULL INFORMATIU LICITACIÓ DEL SERVEI DE CALL CENTER DE TMB</b>	Nº Exp. E00034
--	---	-------------------

### **Objecte de la licitació:**

L'objecte d'aquesta licitació es la contractació, per procediment restringit a l'empara de la llei 31/2007 del servei d'atenció telefònica i complementari de atenció digital i gestió d'expedients de TMB durant un període de 4 anys, amb inici 1 de Març de 2014. A partir del segon any TMB té la facultat de desistiment del contracte.

El servei d'atenció telefònica de TMB és un servei diari de dilluns a diumenge i festius en horari de 8 a 21 hores.

El volum total de trucades previstes és de 6.400 trucades mensuals amb un temps mitjà d'operació de 151 segons.


El servei d'atenció telefònica haurà de suportar una línia 902 per a les consultes dels clients i dels ciutadans així com una línia 900 per atendre les possibles reclamacions dels ciutadans en compliment de la llei vigent.

El servei complementari d'atenció digital i de gestió d'expedients es realitzarà durant els períodes de vacances.

### **Requisits de participació:**

Són requisits de participació:

1. Disposar o estar en disposició de tenir delegació a l'àrea metropolitana de Barcelona.
2. Tenir experiència en projectes similars: En aquest sentit, el licitador haurà de proporcionar la descripció de la seva experiència prèvia en projectes recents en àmbits privats o públics en empreses de més de 500 empleats.

 <b>Transports Metropolitans de Barcelona</b>	<b>FULL INFORMATIU LICITACIÓ DEL SERVEI DE CALL CENTER DE TMB</b>	Nº Exp. E00034
--	---	-------------------

### **Sol·licitud de participació: contingut.**

La sol·licitud de participació es concretarà en una carta expressant la voluntat de participar signada per persona apoderada, detallant persona de contacte, telèfon, fax, adreça postal i correu electrònic. A més, s'adjuntarà a la sol·licitud de participació la següent documentació:


- a) Documentació que acrediti que el sol·licitant disposa o disposarà de delegació a l'àrea metropolitana de Barcelona, i experiència en projectes similars; és a dir, la documentació que acrediti que es compleixen els requisits de participació del punt anterior.
- b) Informació general de l'empresa: estructura, organigrama d'empresa, plantilla disponible.
- c) Còpia dels comptes anuals i informe de gestió presentats al Registre Mercantil corresponents als dos últims anys, així com còpies dels informes d'Auditoria externa.
- d) Altres aspectes que el sol·licitant consideri rellevants per acreditar la seva solvència tècnica i professional.

### **Criteris de selecció:**

D'entre les sol·licituds de participació rebudes, TMB seleccionarà un màxim de 5 licitadors per participar en aquesta licitació. Aquesta selecció es farà de la següent manera:

Seràn automàticament descartats els sol·licitants que no acreditin fefaentment el compliment de tots i cada un dels requisits de participació anteriors, o que no presentin tota la documentació exigida a l'apartat anterior.

D'entre els sol·licitants que hagin acreditat el compliment dels requisits, TMB seleccionarà un màxim de 5 licitadors d'acord amb els següents criteris:

 <b>Transports Metropolitans de Barcelona</b>	<b>FULL INFORMATIU LICITACIÓ DEL SERVEI DE CALL CENTER DE TMB</b>	<b>Nº Exp. E00034</b>
--	---	---------------------------

- a) Grau d'experiència en serveis anàlegs als que són objecte del contracte. Es valoraran especialment aquells relacionats amb el transport públic.
- b) Anàlisi de la situació econòmica de l'empresa a criteri dels Serveis Financers de TMB.

**Termini i forma de presentació:**

El termini d'admissió de sol·licituds de participació finalitzarà a les 10 hores del dia 25 de novembre de 2013. Aquestes hauran de ser lliurades en sobre tancat al domicili social de les empreses contractants (TRANSPORTS DE BARCELONA, SA i FERROCARRIL METROPOLITA DE BARCELONA, SA):

carrer 60, nº 21-23, del Sector A del Polígon Industrial de la Zona Franca, C.P. 08040, Barcelona.

El sobre haurà d'indicar:

UNITAT DE CONTRACTACIÓ TMB (PLANTA 5-N)

Expedient: E00034

Sol·licitud de participació SERVEI DE CALL CENTER

*Nom Empresa sol·licitant*