

E-Madrid: Sistema de expedición

2009/S 97-139978

ANUNCIO DE LICITACIÓN

Servicios

APARTADO I: PODER ADJUDICADOR

I.1) NOMBRE, DIRECCIONES Y PUNTOS DE CONTACTO:

Entidad Pública Empresarial, Red.Es, Plaza Manuel Gómez Moreno, s/n Edificio Bronce, A la atención de: Director de la Entidad Pública, Red.es, E-28020 Madrid. Tel. +34 912127620. E-mail: publicaciones@red.es. Fax +34 912016371.

Direcciones Internet:

Dirección del poder adjudicador: www.red.es.

Dirección del perfil de comprador: www.red.es.

Puede obtenerse más información en: Entidad Pública Empresarial, Red.Es, Plaza Manuel Gómez Moreno, s/n Edificio Bronce, A la atención de: Director de la Entidad Pública, Red.es, E-28020 Madrid. Tel. +34 912127620. E-mail: publicaciones@red.es. Fax +34 912016371. Dirección Internet (URL): www.red.es.

El pliego de condiciones y la documentación complementaria (incluidos los documentos destinados a un diálogo competitivo y un Sistema Dinámico de Adquisición) pueden obtenerse en: Entidad Pública Empresarial, Red.Es, Plaza Manuel Gómez Moreno, s/n Edificio Bronce, A la atención de: Director de la Entidad Pública, Red.es, E-28020 Madrid. Tel. +34 912127620. E-mail: publicaciones@red.es. Fax +34 912016371. Dirección Internet (URL): www.red.es.

Las ofertas o solicitudes de participación deben enviarse a: Entidad Pública Empresarial, Red.Es, Plaza Manuel Gómez Moreno, s/n Edificio Bronce, A la atención de: Director de la Entidad Pública, Red.es, E-28020 Madrid. Tel. +34 912127620. E-mail: publicaciones@red.es. Fax +34 912016371. Dirección Internet (URL): www.red.es.

I.2) TIPO DE PODER ADJUDICADOR Y PRINCIPAL(ES) ACTIVIDAD(ES):

Otros.

Otros: Fomento y desarrollo de la Sociedad de la Información en España.

El poder adjudicador realiza su adquisición en nombre de otros poderes adjudicadores: no.

APARTADO II: OBJETO DEL CONTRATO

II.1) DESCRIPCIÓN

II.1.1) Denominación del contrato establecida por el poder adjudicador:

2 contratos de "Servicio de atención al usuario".

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

Servicios.

Categoría de servicio: N° 27.

Principal lugar de ejecución: España.

Código NUTS: ES.

II.1.3) El anuncio se refiere a:

Un contrato público.

II.1.4) **Información sobre el acuerdo marco:**

II.1.5) **Breve descripción del contrato o adquisición:**

El objeto del presente procedimiento de licitación es la prestación de los servicios de atención a usuarios y de soporte a la gestión de los servicios de atención, especificados en el presente pliego, para los usuarios de los programas de fomento y desarrollo de la Sociedad de la Información y de las funciones que desarrolla Red.es en el marco de la gestión de encomiendas para los organismos de la Administración General del Estado.

II.1.6) **CLASIFICACIÓN CPV (VOCABULARIO COMÚN DE CONTRATOS PÚBLICOS):**

42961400, 64200000, 64210000, 65000000, 79342300.

II.1.7) **Contrato cubierto por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP):**

No.

II.1.8) **División en lotes:**

Sí.

Las ofertas deberán presentarse para: un solo lote.

II.1.9) **¿Se aceptarán variantes?:**

No.

II.2) **CANTIDAD O EXTENSIÓN DEL CONTRATO**

II.2.1) **Extensión o cantidad total del contrato:**

Cinco millones seiscientos cuarenta y dos mil ochocientos cuarenta y cuatro euros con ochenta centimos (5 642 844,80 EUR), IVA excluido, y seis millones quinientos cuarenta y cinco mil setecientos euros (6 545 700 EUR) IVA incluido.

Valor estimado IVA excluido: 5 642 844,80 EUR.

II.2.2) **Opciones:**

No.

II.3) **DURACIÓN DEL CONTRATO O PLAZO DE EJECUCIÓN:**

Duración en meses: 24 (a partir de la adjudicación del contrato).

INFORMACIÓN RELATIVA A LOS LOTES

LOTE N° 1

1) **BREVE DESCRIPCIÓN:**

Lote 1: Servicio de Atención al Usuario. Servicio de atención de primer nivel a usuarios de programas y encomiendas de Red.es. Este servicio incluye entre otros la atención a usuarios, el soporte tecnológico, el soporte de incidencias y todas las tareas de contacto con usuarios que debe realizar un Centro de Atención a Usuarios(punto de interlocución única, soporte de primer nivel, registro de incidencias, consultas, peticiones, quejas, etc.).

2) **CLASIFICACIÓN CPV (VOCABULARIO COMÚN DE CONTRATOS PÚBLICOS):**

42961400, 64200000, 64210000, 65000000, 79342300.

3) **CANTIDAD O EXTENSIÓN:**

Tres millones doscientos setenta y dos mil ochocientos cincuenta euros (3 272 850 EUR), IVA incluido.
Coste estimado IVA excluido: 2 821 422,40 EUR.

4) **INDICACIÓN SOBRE EL PERÍODO DISTINTO DE DURACIÓN O EL INICIO/LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO:**

Período en meses: 24 (a partir de la adjudicación del contrato).

5) **INFORMACION ADICIONAL SOBRE LOS LOTES:**

Un mismo licitador únicamente podrá presentar oferta a uno de los lotes del mismo. En ningún caso se podrán presentar ofertas a más de un lote del presente procedimiento de licitación.

En caso de que un mismo licitador presente oferta a más de un lote, ninguna de las ofertas presentadas será tomada en cuenta en el presente procedimiento de licitación.

LOTE N° 2

1) **BREVE DESCRIPCIÓN:**

Lote 2: Servicio de Atención al Usuario. Servicio de atención de primer nivel a usuarios de programas y encomiendas de Red.es. Este servicio incluye entre otros la atención a usuarios, el soporte tecnológico, el soporte de incidencias y todas las tareas de contacto con usuarios que debe realizar un Centro de Atención a Usuarios (punto de interlocución única, soporte de primer nivel, registro de incidencias, consultas, peticiones, quejas, etc.).

2) **CLASIFICACIÓN CPV (VOCABULARIO COMÚN DE CONTRATOS PÚBLICOS):**

65000000, 64200000, 64210000.

3) **CANTIDAD O EXTENSIÓN:**

Tres millones doscientos setenta y dos mil ochocientos cincuenta euros (3 272 850 EUR), IVA incluido.
Coste estimado IVA excluido: 2 821 422,40 EUR.

4) **INDICACIÓN SOBRE EL PERÍODO DISTINTO DE DURACIÓN O EL INICIO/LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO:**

Período en meses: 24 (a partir de la adjudicación del contrato).

5) **INFORMACION ADICIONAL SOBRE LOS LOTES:**

Un mismo licitador únicamente podrá presentar oferta a uno de los lotes del mismo. En ningún caso se podrán presentar ofertas a más de un lote del presente procedimiento de licitación.

En caso de que un mismo licitador presente oferta a más de un lote, ninguna de las ofertas presentadas será tomada en cuenta en el presente procedimiento de licitación.

APARTADO III: INFORMACIÓN DE CARÁCTER JURÍDICO, ECONÓMICO, FINANCIERO Y TÉCNICO

III.1) CONDICIONES RELATIVAS AL CONTRATO

III.1.1) Depósitos y garantías exigidos:

El adjudicatario deberá constituir en el plazo de 10 días hábiles contados a partir del siguiente a la notificación de la adjudicación provisional del Contrato un aval a primer requerimiento de una entidad de crédito, con renuncia a los beneficios de división, orden y excusión, por valor del 4 % del importe de adjudicación del Contrato para responder del cumplimiento de las obligaciones del Contrato. Dicho aval deberá ser aportado a Red.es en el momento de la firma del Contrato.

III.1.2) Principales condiciones de financiación y de pago y/o referencia a las disposiciones que las regulan:

Las establecidas en los Pliegos.

III.1.3) Forma jurídica que deberá adoptar la agrupación de operadores económicos adjudicataria del contrato:

Podrán presentar ofertas para la adjudicación del Contrato las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, a título individual o en uniones de empresarios, con plena capacidad de obrar que no se encuentren incurso en alguna de las prohibiciones de contratar establecidas en el artículo 49.1 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.

III.1.4) Otras condiciones particulares a las que está sujeta la ejecución del contrato:

Sí.

Las establecidas en los Pliegos.

III.2) CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN

- III.2.1) **Situación personal de los operadores económicos, incluidos los requisitos relativos a la inscripción en un registro profesional o mercantil:**
Información y trámites necesarios para evaluar si se cumplen los requisitos: Las establecidas en los Pliegos.
- III.2.2) **Capacidad económica y financiera:**
Información y trámites necesarios para evaluar si se cumplen los requisitos: Las establecidas en los Pliegos.
- III.2.3) **Capacidad técnica:**
Información y trámites necesarios para evaluar si se cumplen los requisitos:
Las establecidas en los Pliegos.
- III.2.4) **Contratos reservados:**
No.
- III.3) **CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LOS CONTRATOS DE SERVICIOS**
- III.3.1) **La prestación del servicio se reserva a una profesión determinada:**
No.
- III.3.2) **Las personas jurídicas deben indicar los nombres y cualificaciones profesionales del personal encargado de la prestación del servicio:**
No.

APARTADO IV: PROCEDIMIENTO

IV.1) TIPO DE PROCEDIMIENTO

IV.1.1) **Tipo de procedimiento:**
Abierto.

IV.1.2) **Limitación del número de operadores a los que se invitará a licitar o participar:**

IV.1.3) **Reducción del número de operadores durante la negociación o el diálogo:**

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, en la invitación a licitar o a negociar o en el documento descriptivo.

IV.2.2) **Se realizará una subasta electrónica?:**
No.

IV.3) INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

IV.3.1) **Número de referencia que el poder adjudicador asigna al expediente:**
070/09-SE.

IV.3.2) **Publicaciones anteriores referentes al mismo contrato:**
No.

IV.3.3) **Condiciones para la obtención del pliego de condiciones y documentación complementaria o documento descriptivo:**
Documentos sujetos a pago: no.

IV.3.4) **Plazo de recepción de ofertas y solicitudes de participación:**
30.6.2009 - 12:00.

IV.3.5) **Fecha límite de envío a los candidatos seleccionados de las invitaciones a licitar o a participar:**

IV.3.6) **Lengua(s) en que puede redactarse la oferta o solicitud de participación:**
Español.

IV.3.7) Plazo durante el cual el licitador estará obligado a mantener su oferta:

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

IV.3.8) Condiciones para la apertura de las ofertas:

Fecha: 20.7.2009 - 12:00.

Lugar: Entidad Pública Empresarial red.es.Edificio Bronce. Plaza Manuel Gómez Moreno s/n. 28020 Madrid. España.

Personas autorizadas a estar presentes en la apertura de ofertas: sí.

Cualquier representante del licitador.

APARTADO VI: INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

VI.1) SE TRATA DE CONTRATOS PERIÓDICOS?:

No.

VI.2) SE RELACIONA EL CONTRATO CON UN PROYECTO O PROGRAMA FINANCIADO MEDIANTE FONDOS COMUNITARIOS?:

No.

VI.3) INFORMACIÓN ADICIONAL:

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:

19.5.2009.