

El presente anuncio en el sitio web de TED: <http://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:516634-2017:TEXT:ES:HTML>

**España-Bilbao: Servicios de atención al cliente  
2017/S 246-516634**

**Anuncio de licitación**

**Servicios**

Directiva 2004/18/CE

**Apartado I: Poder adjudicador**

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

Consortio de Transportes de Bizkaia  
Ugasko nº 5 bis, 1ª planta  
Punto(s) de contacto: Consortio de Transportes de Bizkaia  
48014 Bilbao  
España  
Teléfono: +34 944766150  
Correo electrónico: [troda@cotrabi.eus](mailto:troda@cotrabi.eus)  
Fax: +34 944750021

**Direcciones Internet:**

Dirección del poder adjudicador: <http://www.ctb.eus>

**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 diálogo competitivo y 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) Tipo de poder adjudicador**

Entidad regional o local

**I.3) Principal(es) actividad(es)**

**I.4) Adjudicación del contrato en nombre de otros poderes adjudicadores**

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:**

Atención a la clientela en la Oficina de Transporte Público de Bizkaia y a través del teléfono único del Consortio de Transportes de Bizkaia

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

Servicios

Emplazamiento principal de las obras, lugar principal de entrega o de ejecución: En la Oficina de Atención al Cliente del Transporte Público en la Estación Intermodal de San Mamés, en las instalaciones del adjudicatario (call center) o en aquellos puntos de atención al cliente que el CTB determine.

Código NUTS ES213

**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)**

Atención a la clientela en la Oficina de Transporte Público de Bizkaia y a través del teléfono único del Consorcio de Transportes de Bizkaia

II.1.6) **Vocabulario común de contratos públicos (CPV)**

79342320

II.1.7) **Información acerca del Acuerdo sobre Contratación Pública**

II.1.8) **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 contrato**

II.2.1) **Cantidad o extensión global del contrato:**

Presupuesto base de licitación: un millón ciento un mil doscientos cuarenta euros (1 101 240,00 €), IVA excluido.

Valor estimado IVA excluido: 1 651 860,00 EUR

II.2.2) **Información sobre las opciones**

Opciones: no

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:**

5 % del importe de adjudicación excluido IVA.

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: Según lo establecido en la carátula y en los pliegos de cláusulas administrativas.

III.2.2) **Capacidad económica y financiera**

Información y trámites necesarios para evaluar si se cumplen los requisitos: Según lo establecido en la carátula y en los pliegos de cláusulas administrativas.

III.2.3) **Capacidad técnica**

Información y trámites necesarios para evaluar si se cumplen los requisitos:

Según lo establecido en la carátula y en los pliegos de cláusulas administrativas.

III.2.4) **Información sobre contratos reservados**

III.3) **Condiciones específicas de los contratos de servicios**

III.3.1) **Información sobre una profesión concreta**

La prestación del servicio se reserva a una profesión concreta: no

III.3.2) **Personal encargado de la prestación del servicio**

Las personas jurídicas deben indicar los nombres y cualificaciones profesionales del personal encargado de la prestación del servicio: sí

**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 enumerados a continuación

1. Propuesta económica,. Ponderación 55
2. calidad técnica de la propuesta,. Ponderación 35
3. mejoras en los medios ofertados.. Ponderación 10

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 el poder adjudicador asigna al expediente:**

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 del documento descriptivo**

Fecha límite para la recepción de solicitudes de documentos o de acceso a los mismos: 28.1.2018 - 12:00  
Documentos sujetos a pago: no

IV.3.4) **Fecha límite para la recepción de ofertas y solicitudes de participación**

29.1.2018 - 12:00

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

IV.3.6) **Lengua(s) en que puede(n) redactarse los proyectos o las solicitudes de participación**

español.

Otros: Euskera

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

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

Fecha: 9.2.2018 - 08:30

Lugar:

Ugasko 5 bis, 1 dcha. 48014-Bilbao

Personas autorizadas a estar presentes en la apertura de ofertas: sí  
Información adicional sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: Acto público.

**Apartado VI: Información complementaria**

**VI.1) Información sobre la periodicidad**

Se trata de contratos periódicos: no

**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**

Posibilidad de prórroga: 2 años adicionales.

Apertura de ofertas: 9 de febrero de 2018 (sobre C) y 19 de febrero de 2018 (sobre B) a las 08:30 h. En caso de recibirse alguna proposición por correo, de conformidad con lo establecido en el artículo 80.4 del R.D. 1098/2001 de 12 de octubre del Reglamento General de Contratación, la referida apertura se trasladará al día 19 de febrero de 2018 (Sobre C) y 2 de marzo de 2018 (sobre B) a la misma hora y en el mismo sitio.

**VI.4) Procedimientos de recurso**

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

Órgano Administrativo de Recursos contractuales de la Comunidad Autónoma de Euskadi. Gobierno Vasco.  
Donostia-San Sebastián, 1  
01010 Vitoria-Gasteiz  
España

**VI.4.2) Presentación de recursos**

Indíquense los plazos de presentación de recursos: Recurso especial en materia de contratación, conforme al artículo 40 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público: 15 días hábiles.  
Recurso contencioso-administrativo: 2 meses.

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

Secretaría del Consorcio de Transportes de Bizkaia  
Ugasko, 5 bis, 1º derecha  
48014 Bilbao  
España  
Teléfono: +34 944766150  
Fax: +34 944750021

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

20.12.2017