

El presente anuncio en el sitio web de TED: <http://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:203555-2016:TEXT:ES:HTML>

**España-Murcia: Centro de llamadas
2016/S 114-203555**

Anuncio de licitación

Servicios

Directiva 2004/18/CE

Apartado I: Poder adjudicador

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

Consejería de Presidencia de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

c/ Acisclo Díaz, s/n, Palacio de San Esteban

Punto(s) de contacto: Jefa de Servicio de Contratación

30071 Murcia

España

Teléfono: +34 968366191

Correo electrónico: juanam.garcia6@carm.es

Fax: +34 968291586

Direcciones Internet:

Dirección del poder adjudicador: <http://www.carm.es>

Dirección del perfil de comprador: <http://www.carm.es>

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:

Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano (OCAG) de las Consejerías de Presidencia y de Desarrollo Económico, Turismo y Empleo, en horario de atención al público de 9:00 a 14:00 horas

c/ San Cristóbal, 6, planta baja

30001 Murcia

España

I.2) **Tipo de poder adjudicador**

Entidad regional o local

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

Servicios generales de las administraciones públicas

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

Apartado II: Objeto del contrato

II.1) **Descripción**

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

Contratación del servicio de explotación operativa y tecnológica del sistema integrado de gestión de emergencias 1-1-2 en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

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

Código NUTS ES62

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)**

Prestación del servicio de explotación operativa y tecnológica del sistema integrado de gestión de emergencias 1-1-2 en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, distribuido en 2 lotes: servicio de explotación operativa y servicio de explotación tecnológica.

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

79512000, 72514000

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

II.1.8) **Lotes**

El contrato está dividido en lotes: sí

Las ofertas deberán presentarse para uno o varios lotes

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:**

El presupuesto base de licitación asciende a nueve millones setecientos noventa y tres mil setecientos treinta y siete euros con sesenta y dos céntimos (9 793 737,62 EUR) I.V.A. excluido.

Valor estimado IVA excluido: 14 030 079,84 EUR

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

Opciones: sí

Descripción de tales opciones: El contrato tiene una duración inicial de 48 meses, pudiendo prorrogarse por mutuo acuerdo de las partes antes de la finalización de aquel, siempre que la duración total del contrato, incluidas las prórrogas, no exceda de 6 años, y que las prórrogas no superen, aislada o conjuntamente, el plazo fijado originariamente.

II.2.3) **Información sobre las renovaciones**

Este contrato podrá ser renovado: sí

Número de renovaciones posibles: 1

II.3) **Duración del contrato o fecha límite de ejecución**

Duración en meses: 48 (a partir de la adjudicación del contrato)

Información relativa a los lotes

Lote Nº: 1

Denominación: Servicio de explotación operativa

1) **Breve descripción**

Consiste básicamente en la atención telefónica y clasificación de las llamadas de emergencia realizadas por los ciudadanos a través del número telefónico 1-1-2, así como la puesta a disposición de los servicios de emergencias existentes en la Región de la información recabada para su actuación rápida, coordinada y eficaz. La explotación operativa abarca los procesos de atención de llamadas, formación, relación con los organismos integrados en el servicio, protocolos operativos y calidad.

- 2) **Vocabulario común de contratos públicos (CPV)**
79512000
- 3) **Cantidad o extensión**
Seis millones quinientos trece mil novecientos treinta y seis euros con noventa y dos céntimos (6 513 936,92 EUR) I.V.A. excluído.
- 4) **Indicación sobre el período distinto de duración o el inicio/la ejecución del contrato**
Duración en meses: 48 (a partir de la adjudicación del contrato)
- 5) **Información adicional sobre los lotes**

Lote Nº: 2

Denominación: Servicio de explotación tecnológica

- 1) **Breve descripción**
Consiste básicamente en el mantenimiento de la plataforma tecnológica del sistema integrado de gestión de emergencias 1-1-2 Región de Murcia y en el soporte técnico a la coordinación de las organizaciones dedicadas a la emergencia y seguridad pública, incluyendo la gestión y la actualización de la citada plataforma, la administración de los sistemas que la componen y la integración con otros sistemas.
- 2) **Vocabulario común de contratos públicos (CPV)**
72514000
- 3) **Cantidad o extensión**
Tres millones doscientos setenta y nueve mil ochocientos euros con sesenta y ocho céntimos (3 279 800,68 EUR) I.V.A. excluído.
- 4) **Indicación sobre el período distinto de duración o el inicio/la ejecución del contrato**
Duración en meses: 48 (a partir de la adjudicación del contrato)
- 5) **Información adicional sobre los lotes**

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

- III.1) **Condiciones relativas al contrato**
 - III.1.1) **Depósitos y garantías exigidos:**
Garantía definitiva: 5 % del importe de adjudicación, I.V.A. excluido, a constituir para cada lote.
 - III.1.2) **Principales condiciones de financiación y de pago y/o referencia a las disposiciones que las regulan:**
Se realizarán pagos mensuales mediante la certificación del servicio prestado con esa periodicidad que se realizará por el responsable del contrato previa presentación, por parte de la empresa adjudicataria, de las facturas mensuales justificativas del servicio prestado, aportando en ellas toda la documentación acreditativa que sea requerida por la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias. En todo caso, el abono del precio del contrato se producirá por servicios realmente prestados.
 - 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: Para esta contratación no es exigible la clasificación, pero la forma de acreditar la solvencia puede sustituirse por la siguiente clasificación:

— Lote nº 1: Servicio de explotación operativa

Grupo: U;

Subgrupo: 8 «Servicios de información y asistencia telefónicas»;

Categoría: 5 «Anualidad media igual o superior a 1.200.000 euros».

— Lote nº 2: Servicio de explotación tecnológica

Grupo: V;

Subgrupo: 5 «Explotación y control de sistemas informáticos e infraestructuras telemáticas»;

Categoría: 4 «Anualidad media igual o superior a 600.000 euros e inferior a 1.200.000 euros».

Lote nº 1 y lote nº 2:

Las empresas licitadoras que concurren a este procedimiento presentando ofertas por ambos lotes, si optan por acreditar la solvencia mediante la presentación de la clasificación deberán disponer de las clasificaciones exigidas para cada uno de los lotes.

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

Información y trámites necesarios para evaluar si se cumplen los requisitos: Lote nº 1: Volumen anual de negocios en el ámbito de actividades correspondientes al objeto de este lote.

Se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, o registro oficial que corresponda. En su caso, los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

Lote nº 2: Volumen anual de negocios en el ámbito de actividades correspondientes al objeto de este lote.

Se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, o registro oficial que corresponda. En su caso, los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

Nivel o niveles mínimos que pueden exigirse: Requisitos mínimos Lote nº 1: Se entenderá que el licitador es solvente económica y financieramente cuando el volumen medio anual de negocios en el ámbito de actividades correspondientes al objeto de este lote, en los 3 últimos años concluidos (2013, 2014 y 2015), iguala o supera la cantidad de 3 000 000 EUR.

Requisitos mínimos Lote nº 2: Se entenderá que el licitador es solvente económica y financieramente cuando acredite que la cifra anual de negocios en el ámbito de actividades correspondientes al objeto de este lote, en los 3 últimos años concluidos (2013, 2014 y 2015), iguala o supera la cantidad de 1 500 000 EUR.

III.2.3) **Capacidad técnica**

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

Lote nº 1: Servicio de explotación operativa.

Relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos 5 años (2012, 2013, 2014, 2015 y 2016) que incluya importes, fechas y el destinatario, público o privado de los mismos. Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente cuando el destinatario sea una entidad del sector público o cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario; en su caso estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente.

Lote nº 2: Servicio de explotación tecnológica.

Relación de los principales servicios realizados en los últimos 5 años (2012, 2013, 2014, 2015 y 2016) que incluya importes, fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos. Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido

por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente.

Nivel o niveles mínimos que pueden exigirse:

Requisitos mínimos Lote nº 1: Se entenderá que el licitador es solvente técnica o profesionalmente cuando acredite que ha ejecutado durante el año de mayor ejecución del periodo citado un importe anual, de al menos, 4 000 000 EUR, en servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto de este lote del contrato, tomando como criterio de correspondencia entre los servicios ejecutados por el empresario y los que constituyen el objeto de este lote del contrato la pertenencia al mismo subgrupo de clasificación. Para poder comprobar el cumplimiento de los citados requisitos mínimos, se exige al licitador que aporte en la documentación acreditativa el subgrupo de clasificación al que pertenece cada uno de los contratos efectuados. Los certificados de buena ejecución de los servicios incluidos en la relación cuyo destinatario fue una entidad del sector público podrán ser comunicados directamente al órgano de contratación por la entidad contratante de los servicios.

Requisitos mínimos Lote nº 2: Se entenderá que el licitador es solvente técnica o profesionalmente cuando acredite que ha ejecutado durante el año de mayor ejecución del periodo citado un importe anual de, al menos, 2 000 000 EUR, en servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto de este lote del contrato, tomando como criterio de correspondencia entre los servicios ejecutados por el empresario y los que constituyen el objeto de este lote del contrato la pertenencia al mismo subgrupo de clasificación. Para poder comprobar el cumplimiento de los citados requisitos mínimos, se exige al licitador que aporte en la documentación acreditativa el subgrupo de clasificación al que pertenece cada uno de los contratos efectuados. Los certificados de buena ejecución de los servicios incluidos en la relación cuyo destinatario fue una entidad del sector público podrán ser comunicados directamente al órgano de contratación por la entidad contratante de los servicios.

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**

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 que figuren en el pliego de condiciones, en la invitación a licitar o a negociar o en el documento descriptivo

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:**

6/2015

- 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: 19.7.2016
Documentos sujetos a pago: no
- IV.3.4) **Fecha límite para la recepción de ofertas y solicitudes de participación**
19.7.2016 - 14:00
- 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.
- IV.3.7) **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.3.8) **Condiciones para la apertura de las ofertas**
Lugar:
Palacio de San Esteban, fecha y hora se anunciarán en el perfil del contratante.
Personas autorizadas a estar presentes en la apertura de ofertas: sí
Información adicional sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: Los representantes de empresarios licitadores.

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**
- VI.4) **Procedimientos de recurso**
- VI.4.1) **Órgano competente para los procedimientos de recurso**
Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales
<http://www.minhap.gob.es/es-ES/Servicios/Contratacion/TACRC/Paginas/DireccionesdeRegistro.aspx>
Madrid
España
Dirección Internet: <http://www.minhap.gob.es/es-ES/Servicios/Contratacion/TACRC/Paginas/Tribunal%20Administrativo%20Central%20de%20Recursos%20Contractuales.aspx>
- VI.4.2) **Presentación de recursos**
Indíquense los plazos de presentación de recursos: 15 días hábiles contados a partir del siguiente a aquel en que se notifique o publique el acto impugnado.
- VI.4.3) **Servicio que puede facilitar información sobre la presentación de recursos**
Servicio Jurídico de la Consejería de Presidencia
c/ Acisclo Díaz, s/n, Palacio San Esteban
30071 Murcia
España
Teléfono: +34 968362151

VI.5) **Fecha de envío del presente anuncio:**
10.6.2016