



# Anuncio de licitación

Número de Expediente **CA 18/2023**

Publicado en la Plataforma de Contratación del Sector Público el 15-11-2023 a las 15:26 horas.



**Servicio de asistencia técnica para el proyecto de experiencia del cliente (Customer Journey Map) en el servicio de Guaguas Municipales, S.A.**

## Contrato Sujeto a regulación armonizada No

→ Directiva de aplicación N/A

→ Valor estimado del contrato 90.000 EUR.

→ Importe 96.300 EUR.

→ Importe (sin impuestos) 90.000 EUR.

→ Plazo de Ejecución

→ 8 Mes(es)

→ Clasificación CPV

→ 79411000 - Servicios generales de consultoría en gestión.

→ Tipo de Contrato Servicios

→ Subtipo Otros servicios

→ Contrato Mixto No

## Proceso de Licitación

→ Procedimiento Abierto simplificado

→ Tramitación Ordinaria

→ Presentación de la oferta Electrónica

→ Sistema de Contratación No aplica

→ Detalle de la Licitación:

[https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle\\_licitacion&idEvl=HQJmVx8aG0GsNfRW6APEDw%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=HQJmVx8aG0GsNfRW6APEDw%3D%3D)

## Entidad Adjudicadora

→ **Guaguas Municipales S.A.**

→ Tipo de Administración Autoridad local

→ Actividad Principal 109 - Servicios de ferrocarriles urbanos, tranvías, trolebuses o autobuses

→ Tipo de Entidad Adjudicadora Órgano de Contratación

→ Sitio Web <http://www.guaguas.com/es/perfil-del-contratante>

→ Perfil del Contratante

<https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=KUUTrKELQsYQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

### Dirección Postal

→ Arequipa s/n

→ (35008) Las Palmas de Gran Canaria España

→ ES70

### Contacto

→ Teléfono 928305808

→ Fax 928469698

→ Correo Electrónico [contratacion@guaguas.com](mailto:contratacion@guaguas.com)

## Proveedor de Pliegos

→ Guaguas Municipales S.A.

## Proveedor de Información adicional

→ Guaguas Municipales S.A.

### Dirección Postal

- Arequipa s/n
- (35008) Las Palmas de Gran Canaria España

### Recepción de Ofertas

- Guaguas Municipales S.A.

### Dirección Postal

- Arequipa s/n
- (35008) Las Palmas de Gran Canaria España

### Plazo de Presentación de Oferta

- Hasta el 05/12/2023 a las 23:59
- Observaciones: El horario de presentación de la Plataforma de Contratación del Sector Público se refiere a la península española, siendo para el caso de Canarias a las 22:59 horas.

### Dirección Postal

- Arequipa s/n
- (35008) Las Palmas de Gran Canaria España

## Objeto del Contrato: Servicio de asistencia técnica para el proyecto de experiencia del cliente (Customer Journey Map) en el servicio de Guaguas Municipales, S.A.

### → Descripción del procedimiento

El objeto del contrato es la contratación de un servicio de asistencia técnica para el proyecto de definición de una hoja de ruta de proyectos estratégicos para mejorar la experiencia de cliente de Guaguas Municipales, S.A.

→ Valor estimado del contrato 90.000 EUR.

### → Presupuesto base de licitación

→ Importe 96.300 EUR.

→ Importe (sin impuestos) 90.000 EUR.

### → Clasificación CPV

→ 79411000 - Servicios generales de consultoría en gestión.

### → Plazo de Ejecución

→ 8 Mes(es)

### → Lugar de ejecución

→ Subentidad Nacional Gran Canaria

→ Código de Subentidad Territorial ES705

#### Dirección Postal

→ España

## Opciones y prórrogas

→ Número máximo de prórrogas: 0

## Condiciones de Licitación

### Garantía Requerida Definitiva

→ Porcentaje 5 %

### Requisitos de participación de los licitadores

#### Condiciones de admisión

→ Capacidad de obrar - De acuerdo con lo previsto en la cláusula 11 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

→ No prohibición para contratar - De acuerdo con lo previsto en la cláusula 11 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

→ No estar incurso en incompatibilidades - De acuerdo con lo previsto en la cláusula 11 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

#### Criterio de Solvencia Técnica-Profesional

→ Trabajos realizados - De acuerdo con lo previsto en la cláusula G) del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

→ Títulos académicos y profesionales del empresario y directivos, o responsables de la ejecución - De acuerdo con lo previsto en la cláusula G) del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

→ Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales - De acuerdo con lo previsto en la cláusula G) del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

#### Criterio de Solvencia Económica-Financiera

→ Cifra anual de negocio - De acuerdo con lo previsto en el apartado F) del cuadro de características del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

## Preparación de oferta

→ Sobre Archivo electrónico N 1

→ Tipo de Oferta Documentación administrativa y criterios sometidos a juicios de valor

## Preparación de oferta

→ Sobre Archivo electrónico N 2

→ Tipo de Oferta Oferta económica o evaluable mediante fórmulas

## Condiciones de adjudicación

### Criterios de Adjudicación

#### Criterios evaluables mediante aplicación de fórmulas

→ B1. Oferta Económica.

→ Subtipo Criterio : Precio

→ Ponderación : 55

→ C1. Adscripción de profesional de comunicación adicional al Equipo de trabajo.

→ Subtipo Criterio : Otros

→ Ponderación : 20

#### Criterios evaluables mediante un juicio de valor

→ A1. Plan de trabajo y metodología.

→ Subtipo Criterio : Otros

→ Ponderación : 15

→ A2. Medidas de control de calidad y seguimiento del servicio.

→ Subtipo Criterio : Otros

→ Ponderación : 5

→ A3. Medios materiales adscritos al contrato.

→ Subtipo Criterio : Otros

→ Ponderación : 5

→ Programas de Financiación No hay financiación con fondos de la UE