



Documento de Pliegos

Número de Expediente **G-2016/02-0130**

Publicado en la Plataforma de Contratación del Estado el 16-06-2016 a las 11:50 horas.



Bolsa de diez mil horas para la prestación de servicios de atención al usuario/cliente de los servicios y productos del Instituto Cervantes (servicio CAU), que se relacionan a continuación: AVE Global, Biblioteca Electrónica, prueba de conocimientos constitucionales y socioculturales de España (CCSE), DELE en España, así como consultas generales.

→ Valor estimado del contrato 708.750 EUR.

→ Importe 408.375 EUR.

→ Importe (sin impuestos) 337.500 EUR.

→ Plazo de Ejecución

→ Del 01/09/2016 durante 2 Año(s)

→ Clasificación CPV

→ 79512000 - Centro de llamadas.

→ Tipo de Contrato Servicios

→ Subtipo Otros servicios

→ [Pliego Prescripciones Técnicas](#)

→ [Pliego Cláusulas Administrativas](#)

Proceso de Licitación

→ Procedimiento Abierto

→ Tramitación Ordinaria

→ Presentación de la oferta Manual

→ Detalle de la Licitación:

https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=h7Jb0lxcnmkQK2TEfXGy%2BA%3D%3D

Entidad Adjudicadora

→ Dirección del Instituto Cervantes

→ Tipo de Administración Otras Entidades del Sector Público

→ Tipo de Entidad Adjudicadora Órgano de Contratación

→ Sitio Web <http://www.cervantes.es>

→ Perfil del Contratante

<https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=o6xiNqznd3oQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

Dirección Postal

→ Alcalá, 49

→ (28014) Madrid España

Contacto

→ Correo Electrónico contratacion@cervantes.es

Proveedor de Pliegos

→ Dirección del Instituto Cervantes

Dirección Postal

→ Alcalá, 49

→ (28014) Madrid España

Proveedor de Información adicional

→ Dirección del Instituto Cervantes

Dirección Postal

→ Alcalá, 49

→ (28014) Madrid España

Recepción de Ofertas

→ Dirección del Instituto Cervantes

→

Contacto

→ Teléfono +34 915870257

→ Correo Electrónico contratacion@cervantes.es

Sitio Web http://www.cervantes.es/sobre_instituto_cervantes/perfil_de_contrata_nte.htm

Dirección Postal

→ Alcalá, 49
→ (28014) Madrid España

Contacto

→ Teléfono +34 914367700
→ Correo Electrónico contratacion@cervantes.es

Plazo de Presentación de Oferta

→ Hasta el 08/07/2016 a las 14:00

Apertura de Ofertas Económicas

Apertura Sobre 3: Documentación Valoración Automática

→ Apertura sobre oferta económica
→ El día 26/07/2016 a las 11:00 horas
→ Apertura Pública del Sobre 3 presentado por los licitadores.

Lugar

→ Sede Central Instituto Cervantes

Dirección Postal

→ Alcalá, 49
→ (28004) Madrid España

Otros eventos

Apertura Sobre 2: Documentación Valoración No Automática

→ Apertura sobre oferta técnica
→ El día 18/07/2016 a las 11:00 horas

Lugar

→ Sede Central Instituto Cervantes

Dirección Postal

→ Alcalá 49
→ (28004) Madrid España

Información del Anuncio de Licitación en Diarios

Publicación en el DOUE

→ Fecha de envío 25/05/2016

→ Identificador de publicación 2016/S 102-182903

→ Fecha de publicación 28/05/2016

→ Enlace Publicación: <http://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:182903-2016:TEXT:ES:HTML&src=0>

Objeto del Contrato: Bolsa de diez mil horas para la prestación de servicios de atención al usuario/cliente de los servicios y productos del Instituto Cervantes (servicio CAU), que se relacionan a continuación: AVE Global, Biblioteca Electrónica, prueba de conocimientos constitucionales y socioculturales de España (CCSE), DELE en España, así como consultas generales.

→ Valor estimado del contrato 708.750 EUR.

→ Presupuesto base de licitación

→ Importe 408.375 EUR.

→ Importe (sin impuestos) 337.500 EUR.

→ Clasificación CPV

→ 79512000 - Centro de llamadas.

→ Plazo de Ejecución

→ Del 01/09/2016 durante 2 Año(s)

→ Lugar de ejecución

→ Subentidad Nacional ESPAÑA

→ Código de Subentidad Territorial ES

Dirección Postal

→ España

Condiciones de Licitación

→ Importe Máximo Gastos de Publicidad 1.000 EUR.

Requisitos de participación

Clasificación empresarial solicitada

→ U8-3-Servicios de información y asistencia telefónicas(igual o superior a 300.000 euros e inferior a 600.000 euros)

Condiciones de admisión

→ Capacidad de obrar

Criterio de Solvencia Técnica-Profesional

→ Trabajos realizados - Relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos 5 años que incluya importe, fechas y destinatario.

Criterio de Solvencia Económica-Financiera

→ Seguro de indemnización - Justificante de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales por importe igual o superior al exigido en el anuncio de licitación: 337.500,00 €