

España – Servicios de contestación de llamadas telefónicas – Servicios de soporte funcional especializado y gestión de incidencias y peticiones como apoyo a la implantación de aplicaciones informáticas de la Dirección General de Seguridad Jurídica y Fe Pública en colectivos colaboradores

OJ S 40/2025 26/02/2025

**Anuncio de modificación de contrato - Anuncio de cambios
Servicios**

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Junta de Contratación del Ministerio de Justicia

Correo electrónico: juntacontratacion@mjusticia.es

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Servicios de soporte funcional especializado y gestión de incidencias y peticiones como apoyo a la implantación de aplicaciones informáticas de la Dirección General de Seguridad Jurídica y Fe Pública en colectivos colaboradores

Descripción: El objeto de contratación del presente Pliego es un centro de atención al usuario, CAU DGSJFP, para apoyo a la implantación y consolidación de servicios y aplicaciones informáticas, responsabilidad de la Dirección General de Seguridad Judicial y Fe Pública

Identificador del procedimiento: 17cd0cc0-9c05-4715-b862-65cd67eee765

Identificador interno: ASE/2021/103

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

Clasificación adicional (cpv): 79511000 Servicios de operador telefónico, 79512000 Centro de llamadas

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Servicios de soporte funcional especializado y gestión de incidencias y peticiones como apoyo a la implantación de aplicaciones informáticas de la Dirección General de Seguridad Jurídica y Fe Pública en colectivos colaboradores

Descripción: El objeto de contratación del presente Pliego es un centro de atención al usuario, CAU DGSJFP, para apoyo a la implantación y consolidación de servicios y aplicaciones informáticas, responsabilidad de la Dirección General de Seguridad Judicial y Fe Pública

Identificador interno: ASE/2021/103

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas
Clasificación adicional (cpv): 79511000 Servicios de operador telefónico, 79512000
Centro de llamadas

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Junta de Contratación del
Ministerio de Justicia - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales
Información sobre los plazos de revisión: hasta 2021-12-03+01:00

6. Resultados

6.1. Resultados: identificador de lotes: LOT-0000

6.1.2. Información de los ganadores

Ganador:

Denominación oficial: ILUNION CONTACT CENTER, S.A.U

Oferta:

Identificador de la oferta: REF TEN-0001/LOT-0000

Identificador del lote o el grupo de lotes: LOT-0000

Valor de la licitación: 1 569 560,79 EUR

Valor de la concesión:

Subcontratación: No

Información del contrato:

Identificador del contrato: ASE/2021/103

Fecha de elección del ganador: 11/11/2021

Fecha de celebración del contrato: 21/12/2021

7. Modificaciones

7.1. Modificaciones

Identificador del aviso de adjudicación de contrato anterior: 129673-2022

Motivos de la modificación: Necesidad de obras, servicios o suministros adicionales por parte
del contratista original.

Descripción: Continúan las necesidades que originaron el contrato inicial

7.1.1. Modificación

Descripción de las modificaciones: PSE/2024/205. TERCERA PRÓRROGA Y MODIFICACIÓN

Identificador de sección: CON-0001

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Junta de Contratación del Ministerio de Justicia

Número de registro: 10796410123401

Número de registro: S2813610I

Localidad: Madrid

Código postal: 28015

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Punto de contacto: Junta de Contratación del Ministerio de Justicia

Correo electrónico: juntacontratacion@mjusticia.es

Teléfono: +34 913902222

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Localidad: Madrid

Código postal: 28020

País: España

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización encargada de los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: ILUNION CONTACT CENTER, S.A.U

Número de registro: A58923517

Localidad: Madrid

País: España

Correo electrónico: licitaciones@contactcenter.ilunion.com

Teléfono: 902902121

Funciones de esta organización:

Licitador

Ganador de estos lotes: LOT-0000

10. Modificación

Versión del anuncio anterior que debe modificarse: 71c45866-00eb-4b97-9692-feb3d4658485-01

Principal motivo de la modificación: Información actualizada

10.1. Modificación

Identificador de sección: PROCEDURE

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: d2a8bd93-93f9-4d05-b1fb-ad683e3218c7 - 01

Tipo de formulario: Modificación de contrato

Tipo de anuncio: Anuncio de modificación de contrato

Subtipo de anuncio: 38

Fecha de envío del anuncio: 25/02/2025 11:08:01 (UTC+1)

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español

Número de publicación del anuncio: 128790-2025

Número de la edición del DO S: 40/2025

Fecha de publicación: 26/02/2025