

**España – Servicios de atención al cliente – Implementación de un Centro de Atención a Usuarios (CAU) de las aplicaciones informáticas de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE) - 24011**

**OJ S 41/2025 27/02/2025**

**Anuncio de adjudicación de contrato o concesión. Régimen normal  
Servicios**

---

## 1. Comprador

### 1.1. Comprador

Denominación oficial: Secretaría General de la Mutualidad de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE)

Correo electrónico: [contratacion@muface.es](mailto:contratacion@muface.es)

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad estatal

Actividad del poder adjudicador: Protección social

---

## 2. Procedimiento

### 2.1. Procedimiento

Título: Implementación de un Centro de Atención a Usuarios (CAU) de las aplicaciones informáticas de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE) - 24011

Descripción: El objeto del contrato es la prestación del servicio de Centro de Atención a Usuarios (en adelante CAU) de las aplicaciones informáticas de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (en adelante MUFACE). Actuarán como niveles 0 (punto único de contacto) 1 (resolución de incidencias) en el servicio de CAU, atendiendo las solicitudes ocurridas en las aplicaciones informáticas gestionadas por la Unidad de Informática de MUFACE, y participando en la elaboración de guías de resolución de incidencias de este nivel de CAU para alimentar la base de conocimiento.

Identificador del procedimiento: e89edace-df3a-4a82-986c-53107e69696a

Anuncio anterior: de766d59-a0f6-4c9e-a16e-cac3e717ec53-01

Identificador interno: 121/2024

Tipo de procedimiento: Abierto

#### 2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79342320 Servicios de atención al cliente

#### 2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

#### 2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

---

## 5. Lote

### 5.1. Lote: LOT-0000

Título: Implementación de un Centro de Atención a Usuarios (CAU) de las aplicaciones informáticas de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE) - 24011  
Descripción: El objeto del contrato es la prestación del servicio de Centro de Atención a Usuarios (en adelante CAU) de las aplicaciones informáticas de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (en adelante MUFACE). Actuarán como niveles 0 (punto único de contacto) 1 (resolución de incidencias) en el servicio de CAU, atendiendo las solicitudes ocurridas en las aplicaciones informáticas gestionadas por la Unidad de Informática de MUFACE, y participando en la elaboración de guías de resolución de incidencias de este nivel de CAU para alimentar la base de conocimiento.

Identificador interno: 121/2024

#### **5.1.1. Finalidad**

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79342320 Servicios de atención al cliente

#### **5.1.6. Información general**

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): no

#### **5.1.10. Criterios de adjudicación**

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Precio de la oferta.

\$text\_award-criterion-weight-dimension\_sp: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 51

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Plan de Gestión del Servicio.

\$text\_award-criterion-weight-dimension\_sp: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 46

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Plan de transferencia del servicio.

\$text\_award-criterion-weight-dimension\_sp: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 1

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Planificación temporal del Servicio.

\$text\_award-criterion-weight-dimension\_sp: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 2

#### **5.1.15. Técnicas**

Acuerdo marco: Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición: Ningún sistema dinámico de adquisición

Subasta electrónica: no

#### **5.1.16. Información adicional, mediación y recurso**

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Secretaría General de la Mutualidad de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE) - Secretaría General de la Mutualidad de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE)

## 6. Resultados

---

Valor de todos los contratos adjudicados en este aviso: 297 044,78 EUR

### 6.1. Resultados: identificador de lotes: LOT-0000

Estado de selección del ganador: Se ha escogido al menos un ganador.

#### 6.1.2. Información de los ganadores

##### Ganador:

Denominación oficial: NTT DATA SPAIN BPO, S.L.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: 359 424,18 EUR

La oferta se ha posicionado: no

Valor de la concesión:

Subcontratación: No

Información del contrato:

Identificador del contrato: 121/2024

Fecha de elección del ganador: 04/12/2024

Fecha de celebración del contrato: 21/02/2025

El contrato se adjudica dentro de un acuerdo marco: no

#### 6.1.4. Información estadística:

Ofertas o solicitudes de participación recibidas:

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas de licitadores que son microempresas, pequeñas o medianas empresas

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 0

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 6

## 8. Organizaciones

---

### 8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Secretaría General de la Mutualidad de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE)

Número de registro: 10000380051843

Número de registro: Q2861001B

Localidad: Madrid

Código postal: 28040

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Punto de contacto: Secretaría General de la Mutualidad de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE)

Correo electrónico: [contratacion@muface.es](mailto:contratacion@muface.es)

Teléfono: 912739830

Perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=%2BDmHtVPaLa!%3D>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Secretaría General de la Mutualidad de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE)

Localidad: Madrid

Código postal: 28040

País: España

**Funciones de esta organización:**

Comprador

Organización encargada de los procedimientos de recurso

**8.1. ORG-0002**

Denominación oficial: NTT DATA SPAIN BPO, S.L.U.

Tamaño del operador económico: Gran empresa

Número de registro: B91251082

Localidad: Barcelona

Código postal: 08005

País: España

Correo electrónico: [spain.proposals.office@nttdata.com](mailto:spain.proposals.office@nttdata.com)

Teléfono: +034 917490000

**Funciones de esta organización:**

Licitador

**Propietario beneficiario:**

Nacionalidad del titular: España

**Ganador de estos lotes:** LOT-0000

---

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: a2c0a4e0-d88f-440d-9219-8cbad3fff82d - 01

Tipo de formulario: Resultados

Tipo de anuncio: Anuncio de adjudicación de contrato o concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 29

Fecha de envío del anuncio: 26/02/2025 10:56:36 (UTC+1)

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español

Número de publicación del anuncio: 132538-2025

Número de la edición del DO S: 41/2025

Fecha de publicación: 27/02/2025