

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

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_spa: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 51

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Plan de Gestión del Servicio.

\$text_award-criterion-weight-dimension_spa: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 46

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Plan de transferencia del servicio.

\$text_award-criterion-weight-dimension_spa: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 1

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Planificación temporal del Servicio.

\$text_award-criterion-weight-dimension_spa: 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

Teléfono: 912739830

Perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=%2BDmHtVPaLaI%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

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