

147118-2026 - Resultados

España – Servicios de telecomunicaciones – **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID (7 LOTES)**

OJ S 43/2026 03/03/2026

Anuncio de adjudicación de contrato o concesión. Régimen normal - Anuncio de cambios
Servicios - Suministros

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Agencia para la Administración Digital de la CM

Correo electrónico: madriddigital_contrata@madrid.org

Naturaleza jurídica del comprador: Empresa pública

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID (7 LOTES)

Descripción: SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID (7 LOTES)

Identificador del procedimiento: e61fa653-0dd2-4a82-9db2-2cf2bc21dc58

Anuncio anterior: 00276930-2021

Identificador interno: ECON/000293/2020

Tipo de procedimiento: Abierto

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 64200000 Servicios de telecomunicaciones

Clasificación adicional (cpv): 64210000 Servicios telefónicos y de transmisión de datos,
32500000 Equipo y material para telecomunicaciones

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-0001

Título: SERVICIOS DE CALL CENTER EN CLOUD LOTE 6

Descripción: SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID (7 LOTES)

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Naturaleza complementaria del contrato: Suministros

Clasificación principal (cpv): 64200000 Servicios de telecomunicaciones

Clasificación adicional (cpv): 64210000 Servicios telefónicos y de transmisión de datos,
32500000 Equipo y material para telecomunicaciones

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

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

Información complementaria: SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE LA
COMUNIDAD DE MADRID (7 LOTES)

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: VALORACIÓN SUJETA A OTROS CRITERIOS

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 30,00

Criterio:

Tipo: Coste

Descripción: VALORACION DE LA OFERTA ECONOMICA

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 45,00

Criterio:

Tipo: Coste

Descripción: POR APLICACIÓN DE FÓRMULAS

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 25,00

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: Tribunal Administrativo de

Contratación Pública de la Comunidad de Madrid

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Agencia
para la Administración Digital de la CM - Dirección de los Servicios Jurídicos

6. Resultados

Valor de todos los contratos adjudicados en este aviso: 92 299 634,43 EUR

6.1. Resultados: identificador de lotes: LOT-0001

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

6.1.2. Información de los ganadores

Ganador:

Denominación oficial: ODIGO IBERIA, S.L.U. (anteriormente PROSODIE IBÉRICA S.L.)

Oferta:

Identificador de la oferta: .

Identificador del lote o el grupo de lotes: LOT-0001

Valor de la licitación: 1 298 023,75 EUR

Subcontratación: Sí

Se conoce el valor de la subcontratación: no

Se conoce el porcentaje de subcontratación: no

Información del contrato:

Identificador del contrato: 1

Título: SERVICIOS DE CALL CENTER EN CLOUD LOTE 6

Fecha de elección del ganador: 03/02/2022

Fecha de celebración del contrato: 28/02/2022

6.1.4. Información estadística

Ofertas o solicitudes de participación recibidas:

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 7

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas de licitadores registrados en otros países del Espacio Económico Europeo distintos del país del comprador

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 0

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas presentadas electrónicamente

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 7

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 de licitadores registrados fuera del Espacio Económico Europeo

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 0

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Agencia para la Administración Digital de la CM

Número de registro: Q7850054C

Dirección postal: C/ Embajadores, 181

Localidad: MADRID

Código postal: 28045

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Correo electrónico: madriddigital_contrata@madrid.org

Teléfono: +34 915805000

Dirección de internet: <http://www.madrid.org>

Funciones de esta organización:

Comprador

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: ODIGO IBERIA, S.L.U. (anteriormente PROSODIE IBÉRICA S.L.)

Tamaño del operador económico: Gran empresa
Número de registro: B72782790
Localidad: MADRID
Código postal: 28000
Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)
País: España

Funciones de esta organización:

Licitador

Ganador de estos lotes: LOT-0001

8.1. ORG-0008

Denominación oficial: Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid

Número de registro: .

Dirección postal: Plaza de Chamberí, 8

Localidad: Madrid

Código postal: 28010

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Dirección de internet: <http://www.madrid.org>

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0009

Denominación oficial: Agencia para la Administración Digital de la CM - Dirección de los Servicios Jurídicos

Número de registro: .

Dirección postal: Calle Embajadores, 181

Localidad: Madrid

Código postal: 28045

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Funciones de esta organización:

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0000

Denominación oficial: Publications Office of the European Union

Número de registro: PUBL

Localidad: Luxembourg

Código postal: 2417

Subdivisión del país (NUTS): Luxembourg (LU000)

País: Luxemburgo

Correo electrónico: ted@publications.europa.eu

Teléfono: +352 29291

Dirección de internet: <https://op.europa.eu>

Funciones de esta organización:

TED eSender

10. Modificación

Versión del anuncio anterior que debe modificarse

:
138600-2026
Principal motivo de la modificación
:
Corrección eSender

10.1. Modificación

Identificador de sección: LOT-0001

Descripción de las modificaciones: Modificación prevista según el Artículo 204 de la LCSP Y Modificación no prevista según el Artículo 205 Apartado 2 b) de la LCSP. Desde la redacción de los pliegos, se ha producido una evolución significativa en las tecnologías de automatización e inteligencia artificial, especialmente en aquellas orientadas a bots conversacionales, transcripción en tiempo real y conectividad con aplicaciones de negocio. Estas tecnologías, que en su momento no eran suficientemente asequibles, fiables ni maduras, han evolucionado hasta convertirse en herramientas clave para mejorar la experiencia del cliente y optimizar la gestión de servicios. Con el objetivo de garantizar la continuidad y eficiencia de los servicios actualmente implementados, así como de abordar nuevas necesidades detectadas -algunas de carácter recurrente- se propone una modificación al alza del contrato, motivada por el crecimiento en el número de servicios respecto a los inicialmente contemplados, y por la evolución tecnológica del mercado, sobre todo en lo referente a Inteligencia Artificial y los modelos de lenguaje natural. Esta ampliación permitirá dar cobertura tanto a los servicios existentes como a las nuevas prestaciones requeridas, asegurando así la sostenibilidad operativa y la capacidad de respuesta ante futuras demandas. La propuesta no solo responde a necesidades operativas concretas, sino que también refleja el compromiso de la Administración con la innovación, la mejora continua y la adaptación a las nuevas tendencias del mercado, proyectando una imagen moderna, eficiente y centrada en el ciudadano.

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 52838729-9b7e-4bdf-b4dd-8ce5395c8c19 - 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: 27/02/2026 14:23:37 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español

Número de publicación del anuncio: 147118-2026

Número de la edición del DO S: 43/2026

Fecha de publicación: 03/03/2026