

213186-2025 - Licitación

España – Mantenimiento de software de tecnología de la información – Contratación de las suscripciones de licencias de usuario y de los servicios de consultoría especializada, para el asesoramiento, propuesta de soluciones, recomendaciones, implementación, mantenimiento y soporte correspondientes al C. Center, en modalidad Software as a Serv (SaaS), que darán soporte al canal voz del Grupo Correos, así como del mantenimiento y soporte en la integración con

OJ S 65/2025 02/04/2025

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

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Consejo de Administración-Comité de Inversiones de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A

Correo electrónico: altas_compras.finanzas@correos.com

Naturaleza jurídica del comprador: Empresa pública bajo el control de una autoridad estatal

Actividad de la entidad adjudicadora: Servicios postales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Contratación de las suscripciones de licencias de usuario y de los servicios de consultoría especializada, para el asesoramiento, propuesta de soluciones, recomendaciones, implementación, mantenimiento y soporte correspondientes al C. Center, en modalidad Software as a Serv (SaaS), que darán soporte al canal voz del Grupo Correos, así como del mantenimiento y soporte en la integración con

Descripción: Contratación de las suscripciones de licencias de usuario y de los servicios de consultoría especializada, para el asesoramiento, propuesta de soluciones, recomendaciones, implementación, mantenimiento y soporte correspondientes al Contact Center, en modalidad Software as a Service (SaaS), que darán soporte al canal voz del Grupo Correos, así como del mantenimiento y soporte en la integración con la plataforma que sustenta los procesos de Atención al Cliente. Los beneficiarios de los servicios indicados serán la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., S.M.E. (en adelante Correos), Correos Express Paquetería Urgente, S.A. (en adelante CEX) y CEP II- Correos Express Portugal, S.A.(en adelante CEP).

Identificador del procedimiento: e784b508-e7e9-440a-a461-4162a8f04ca6

Identificador interno: MT250003

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72267100 Mantenimiento de software de tecnología de la información

Clasificación adicional (cpv): 72268000 Servicios de suministro de software

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

2.1.3. **Valor**

Valor estimado, IVA excluido: 3 965 203,56 EUR

2.1.4. **Información general**

Base jurídica:

Directiva 2014/25/UE

5. Lote

5.1. **Lote: LOT-0000**

Título: Contratación de las suscripciones de licencias de usuario y de los servicios de consultoría especializada, para el asesoramiento, propuesta de soluciones, recomendaciones, implementación, mantenimiento y soporte correspondientes al C. Center, en modalidad Software as a Serv (SaaS), que darán soporte al canal voz del Grupo Correos, así como del mantenimiento y soporte en la integración con

Descripción: Contratación de las suscripciones de licencias de usuario y de los servicios de consultoría especializada, para el asesoramiento, propuesta de soluciones, recomendaciones, implementación, mantenimiento y soporte correspondientes al Contact Center, en modalidad Software as a Service (SaaS), que darán soporte al canal voz del Grupo Correos, así como del mantenimiento y soporte en la integración con la plataforma que sustenta los procesos de Atención al Cliente. Los beneficiarios de los servicios indicados serán la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., S.M.E. (en adelante Correos), Correos Express Paquetería Urgente, S.A. (en adelante CEX) y CEP II- Correos Express Portugal, S.A.(en adelante CEP). Identificador interno: MT250003

5.1.1. **Finalidad**

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72267100 Mantenimiento de software de tecnología de la información

Clasificación adicional (cpv): 72268000 Servicios de suministro de software

5.1.4. **Renovación**

Número máximo de renovaciones: 1

5.1.6. **Información general**

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

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

5.1.7. **Contratación estratégica**

Objetivo de la contratación estratégica: Ninguna contratación estratégica

5.1.9. **Criterios de selección**

Criterio:

Tipo: Aptitud para ejercer la actividad profesional

Descripción: Capacidad de obrar

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Aptitud para ejercer la actividad profesional

Descripción: No prohibición para contratar

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Aptitud para ejercer la actividad profesional

Descripción: No estar incursa en incompatibilidades

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Aptitud para ejercer la actividad profesional

Descripción: Cumplimiento con las obligaciones con la Seguridad Social

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Aptitud para ejercer la actividad profesional

Descripción: Cumplimiento con las obligaciones tributarias

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Solvencia económica y financiera

Descripción: Cifra anual de negocio

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Capacidad técnica y profesional

Descripción: Trabajos realizados

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Capacidad técnica y profesional

Descripción: Otros

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Aptitud para ejercer la actividad profesional

Descripción: Habilidades empresariales o profesionales - Habilidades profesionales

Uso de este criterio: Usado

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Oferta económica.

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

Criterio de adjudicación: número: 100,00

5.1.11. Pliegos de contratación

El acceso a determinados documentos de contratación está restringido

Lenguas en las que los pliegos de contratación están disponibles oficialmente: español

La información sobre los documentos restringidos está disponible en:

https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=oMQZk9aZx1yGCFcHcNGIIQ%3D%3D

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: español

Catálogo electrónico: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 21/04/2025 10:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Plazo en el que la oferta debe seguir siendo válida: 6 Meses

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 21/04/2025 13:38:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Condiciones relativas a la ejecución del contrato: Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de trabajadores fijos igual o superior al 20 por 100.

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: sí

Forma jurídica que deba adoptar un grupo de licitadores que resulte adjudicatario de un contrato: La forma jurídica del licitador es verdadera

Estructura financiera: La facturación será electrónica

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: Consejo de Administración-Comité de Inversiones de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Información sobre los plazos de revisión: hasta 2025-04-24+02:00

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: Consejo de Administración-Comité de Inversiones de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A - Consejo de Administración-Comité de Inversiones de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Consejo de Administración-Comité de Inversiones de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A - Tribunal Central de Recursos Contractuales

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Consejo de Administración-Comité de Inversiones de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A

Número de registro: 40001030000263

Número de registro: A83052407

Localidad: Madrid

Código postal: 28006

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Punto de contacto: Consejo de Administración-Comité de Inversiones de la Sociedad Estatal

Correos y Telégrafos S.A

Correo electrónico: altas_compras.finanzas@correos.com

Teléfono: +34 915197197

Dirección de internet: <http://www.correos.es>

Perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=qtCvwIR90h4%3D>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Tribunal Central de Recursos Contractuales

Localidad: Madrid

Código postal: 28020

País: España

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Localidad: Madrid

Código postal: 28020

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Consejo de Administración-Comité de Inversiones de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A

Localidad: Madrid

Código postal: 28006

País: España

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 1a23c5c0-c390-4442-926a-d9963cda2b36 - 01

Tipo de formulario: Licitación

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

Subtipo de anuncio: 17

Fecha de envío del anuncio: 01/04/2025 14:50:47 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español

Número de publicación del anuncio: 213186-2025

Número de la edición del DO S: 65/2025

Fecha de publicación: 02/04/2025