

413925-2025 - Licitación

España – Servicios de atención al cliente – Contratación del servicio de Atención al Cliente y de la centralita del Instituto de Crédito Oficial

OJ S 120/2025 26/06/2025

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Comité de Contratación del Instituto de Crédito Oficial (ICO)

Correo electrónico: comite.contratacion@ico.es

Naturaleza jurídica del comprador: Organismo de Derecho público bajo el control de una autoridad estatal

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Contratación del servicio de Atención al Cliente y de la centralita del Instituto de Crédito Oficial

Descripción: Este servicio se deberá ejecutar en los términos indicados en el Pliego de Prescripciones Técnicas y tendrá por objeto la prestación de la atención al cliente de forma multicanal, y en concreto a) servicio de atención telefónica, b) servicio de atención online, c) servicio de atención presencial.

Identificador del procedimiento: 064884de-ee9d-4301-a15f-3c92514f5b1b

Anuncio anterior: 9b8e2963-7996-4bfc-8cc0-b734aaecb76f-01

Identificador interno: ICO_2025_23

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

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

Clasificación adicional (cpv): 64214200 Servicios de centralitas telefónicas

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 2 490 000,00 EUR

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Anuncio

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Contratación del servicio de Atención al Cliente y de la centralita del Instituto de Crédito Oficial

Descripción: Este servicio se deberá ejecutar en los términos indicados en el Pliego de Prescripciones Técnicas y tendrá por objeto la prestación de la atención al cliente de forma multicanal, y en concreto a) servicio de atención telefónica, b) servicio de atención online, c) servicio de atención presencial.

Identificador interno: ICO_2025_23

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

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

Clasificación adicional (cpv): 64214200 Servicios de centralitas telefónicas

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

5.1.3. Duración estimada

Duración: 2 Años

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 2

Más información sobre renovaciones: El contrato tendrá un periodo de vigencia de 2 años desde el día 2 de noviembre de 2025, o desde la fecha de formalización si esta fuera posterior, pudiéndose prorrogar el mismo por periodos anuales hasta un máximo de 2 (dos) años más. La prórroga se acordará por el Comité de Contratación y será obligatoria para el contratista, siempre que su preaviso se produzca al menos con dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración el contrato.

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

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Experiencia profesional y formación adicional del equipo.

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

Criterio de adjudicación: número: 25,00

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Oferta económica.

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

Criterio de adjudicación: número: 54,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Memoria técnica .

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

Criterio de adjudicación: número: 21,00

5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=3YjLJLwYAR%2FXOjazN1Dw9Q%3D%3D

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=3YjLJLwYAR%2FXOjazN1Dw9Q%3D%3D

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

Catálogo electrónico: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 09/07/2025 14:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 2 Meses

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 21/07/2025 10:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lugar: Instituto de Crédito Oficial

Condiciones del contrato:

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

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: sí

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: Comité de Contratación del Instituto de Crédito Oficial (ICO) - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Información sobre los plazos de revisión: de acuerdo al artículo 44 de la LCSP

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Comité de Contratación del Instituto de Crédito Oficial (ICO) - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Comité de Contratación del Instituto de Crédito Oficial (ICO)
Número de registro: 40003150000577
Número de registro: Q2876002C
Localidad: Madrid
Código postal: 28014
Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)
País: España
Punto de contacto: Comité de Contratación del Instituto de Crédito Oficial (ICO)
Correo electrónico: comite.contratacion@ico.es
Teléfono: +34 915921600
Dirección de internet: <http://www.ico.es>
Perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=EB%2FJ0FOd1lo%3D>

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: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales
Localidad: Madrid
Código postal: 28020
Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)
País: España

Funciones de esta organización:

Comprador
Organización encargada de los procedimientos de recurso
Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 53669481-ca84-4e57-ae51-b828c26d2682 - 01
Tipo de formulario: Licitación
Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal
Subtipo de anuncio: 16
Fecha de envío del anuncio: 25/06/2025 14:42:22 (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: 413925-2025
Número de la edición del DO S: 120/2025
Fecha de publicación: 26/06/2025