

# 491399-2025 - Licitación

**España – Servicios de contestación de llamadas telefónicas – Servicio de atención telefónica y telemática, así como de soporte administrativo en el ámbito de la División de CIR**  
**OJ S 142/2025 28/07/2025**

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

**Servicios**

## 1. Comprador

### 1.1. Comprador

Denominación oficial: Banco de España

Correo electrónico: [contratacion@bde.es](mailto:contratacion@bde.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: Servicio de atención telefónica y telemática, así como de soporte administrativo en el ámbito de la División de CIR

Descripción: Servicio de atención telefónica y telemática, así como de soporte administrativo en el ámbito de la División de CIR

Identificador del procedimiento: 6d10b26a-9cae-4f4a-a4fa-37a09d347e96

Anuncio anterior: 9d085268-4fb9-4075-b261-c22a93ab1573-01

Identificador interno: LIC-7742

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

#### 2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

Clasificación adicional (cpv): 79411000 Servicios generales de consultoría en gestión

#### 2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

#### 2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 5 914 459,03 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

Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia: Los motivos de exclusión serán los establecidos en los pliegos y en la normativa de aplicación

## **5. Lote**

---

### **5.1. Lote: LOT-0000**

Título: Servicio de atención telefónica y telemática, así como de soporte administrativo en el ámbito de la División de CIR

Descripción: Servicio de atención telefónica y telemática, así como de soporte administrativo en el ámbito de la División de CIR

Identificador interno: LIC-7742

#### **5.1.1. Finalidad**

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

Clasificación adicional (cpv): 79411000 Servicios generales de consultoría en gestión

#### **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: 3

Más información sobre renovaciones: La prestación del servicio se realizará por un período inicial de dos años, pudiendo prorrogarse de manera expresa por períodos sucesivos de un año hasta el límite total de cinco años

#### **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**

##### **Criterion:**

Tipo: Calidad

Descripción: Nivel de formación del coordinador y de los supervisores.

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

Criterio de adjudicación: número: 3,00

##### **Criterion:**

Tipo: Precio

Descripción: Oferta Económica.

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

Criterio de adjudicación: número: 40,00

##### **Criterion:**

Tipo: Precio

Descripción: Precios ofertados a efectos de modificaciones previstas.

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

Criterio de adjudicación: número: 7,00

**Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: Descripción, metodología y organización del servicio.

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

Criterio de adjudicación: número: 20,00

**Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: Experiencia del equipo del servicio.

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

Criterio de adjudicación: número: 30,00

**5.1.11. Pliegos de contratación**

Dirección de los pliegos de contratación: [https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle\\_licitacion&idEvl=jVL9NTUudtqHClsJvJ3rhQ%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=jVL9NTUudtqHClsJvJ3rhQ%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=jVL9NTUudtqHClsJvJ3rhQ%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=jVL9NTUudtqHClsJvJ3rhQ%3D%3D)

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

Catálogo electrónico: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 14/08/2025 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: 6 Meses

**Información sobre la apertura pública:**

Fecha de apertura: 10/10/2025 11:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lugar: Banco de España

**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: Banco de España - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Información sobre los plazos de revisión: En caso de que el contrato sea susceptible de interposición de recurso en materia especial de contratación, los plazos para presentar recurso serán los establecidos en el artículo 50 de la Ley de Contratos del Sector Público.

---

## 8. Organizaciones

## 8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Banco de España

Número de registro: 51081180151878

Número de registro: Q2802472G

Localidad: Madrid

Código postal: 28014

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Punto de contacto: Banco de España

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

Teléfono: 913385000

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

Perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=AAOeCRmvUWmXQV0WE7lYPw%3D%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

### Funciones de esta organización:

Comprador

Organización encargada de los procedimientos de recurso

## Información del anuncio

---

Identificador/versión del anuncio: 716c3d76-f3dd-4f60-b273-91d2a4826a21 - 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: 24/07/2025 19:05:40 (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: 491399-2025

Número de la edición del DO S: 142/2025

Fecha de publicación: 28/07/2025