

# 512850-2025 - Licitación

**España – Servicios de contestación de llamadas telefónicas – Servicio de operación de la Línea de Ayuda en Ciberseguridad – 017 de INCIBE**

**OJ S 148/2025 05/08/2025**

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

**Servicios**

## 1. Comprador

### 1.1. Comprador

Denominación oficial: Dirección General del Instituto Nacional de Ciberseguridad de España, S.A. (INCIBE)

Correo electrónico: [contratacion@incibe.es](mailto:contratacion@incibe.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 operación de la Línea de Ayuda en Ciberseguridad – 017 de INCIBE

Descripción: El objeto del contrato es la prestación de un servicio de Línea de Ayuda en Ciberseguridad, mediante diferentes canales: Telefónico Formulario web (soportado a través de correo electrónico) Chat por mensajería de redes sociales Videoconferencia Dentro del objeto del contrato se incluye el servicio de asesoramiento, la asistencia y la información activa dirigida a los diferentes públicos de INCIBE en la resolución de dudas y problemas relativos a Ciberseguridad en general: seguridad de la información, de los dispositivos, riesgos y amenazas, consejos y buenas prácticas, asesoramiento específico en caso de problemas, así como uso seguro y responsable de Internet por parte de los menores, sus servicios y tecnologías, dando continuidad a los servicios de la misma naturaleza existentes en la actualidad en INCIBE y ampliándolos.

Identificador del procedimiento: dd098cd0-8d10-4a2f-bb6f-820ee9b792a9

Identificador interno: 049/25

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

#### 2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): León (ES413)

País: España

#### 2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 4 249 735,84 EUR

#### 2.1.4. Información general

Base jurídica:

## 2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Anuncio

Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho social: Incumplimiento de obligaciones en materia de legislación laboral

# 5. Lote

---

## 5.1. Lote: LOT-0000

Título: Servicio de operación de la Línea de Ayuda en Ciberseguridad – 017 de INCIBE  
Descripción: El objeto del contrato es la prestación de un servicio de Línea de Ayuda en Ciberseguridad, mediante diferentes canales: Telefónico Formulario web (soportado a través de correo electrónico) Chat por mensajería de redes sociales Videoconferencia Dentro del objeto del contrato se incluye el servicio de asesoramiento, la asistencia y la información activa dirigida a los diferentes públicos de INCIBE en la resolución de dudas y problemas relativos a Ciberseguridad en general: seguridad de la información, de los dispositivos, riesgos y amenazas, consejos y buenas prácticas, asesoramiento específico en caso de problemas, así como uso seguro y responsable de Internet por parte de los menores, sus servicios y tecnologías, dando continuidad a los servicios de la misma naturaleza existentes en la actualidad en INCIBE y ampliándolos.

Identificador interno: 049/25

### 5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

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

#### Opciones:

Descripción de las opciones: Dentro de este plazo, se incluye un plazo inicial de 8 semanas estimadas de solapamiento con el contrato actual para llevar a cabo las labores de configuración, formación, traspaso y puesta en marcha del nuevo servicio (no se producirá en ningún caso solapamiento en la operación del servicio que será llevado a cabo por el contratista que realiza el traspaso -contratista saliente-).

### 5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): León (ES413)

País: España

### 5.1.3. Duración estimada

Duración: 2 Años

### 5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 1

Más información sobre renovaciones: El plazo total de duración del contrato es de dos (2) años. Un (1) año de duración de contrato inicial y una posible prórroga de un (1) año de duración o hasta finalización del presupuesto en contrato inicial o en la prórroga (lo que ocurra primero).

### 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): sí

### 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: Aumento de los niveles de atención.

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

Criterio de adjudicación: número: 5,00

#### **Criterion:**

Tipo: Calidad

Descripción: Medidas de seguridad de la información.

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

Criterio de adjudicación: número: 3,00

#### **Criterion:**

Tipo: Calidad

Descripción: Mejora en la experiencia mínima de perfiles operador.

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

Criterio de adjudicación: número: 12,00

#### **Criterion:**

Tipo: Calidad

Descripción: Mejora sobre la composición de equipos de operadores: perfiles senior.

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

Criterio de adjudicación: número: 6,50

#### **Criterion:**

Tipo: Calidad

Descripción: Perfiles de respaldo.

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

Criterio de adjudicación: número: 6,50

#### **Criterion:**

Tipo: Precio

Descripción: Precio ofertado.

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

Criterio de adjudicación: número: 37,00

#### **Criterion:**

Tipo: Calidad

Descripción: Descripción de la plataforma tecnológica y herramientas de soporte al servicio .

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

Criterio de adjudicación: número: 14,00

#### **Criterion:**

Tipo: Calidad

Descripción: Descripción del modelo de operación para la cobertura del servicio .

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

Criterio de adjudicación: número: 4,00

#### **Criterion:**

Tipo: Calidad

Descripción: Plan de contingencia.

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

Criterio de adjudicación: número: 3,00

**Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: Plan de monitorización y seguimiento de la calidad del servicio.

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

Criterio de adjudicación: número: 4,00

**Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: Planificación del inicio de la operación, configuración y traspaso.

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

Criterio de adjudicación: número: 5,00

### **5.1.11. Pliegos de contratación**

Dirección de los pliegos de contratación: [https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle\\_licitacion&idEvl=G%2FgIHf64G%2Fb%2B3JAijKO%2Bkg%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=G%2FgIHf64G%2Fb%2B3JAijKO%2Bkg%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=G%2FgIHf64G%2Fb%2B3JAijKO%2Bkg%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=G%2FgIHf64G%2Fb%2B3JAijKO%2Bkg%3D%3D)

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

Catálogo electrónico: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 03/09/2025 23:59:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 30 Meses

**Información sobre la apertura pública:**

Fecha de apertura: 05/09/2025 11:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lugar: Plataforma de Contratación del Estado

Fecha de apertura: 10/11/2025 11:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Lugar: Plataforma Contratación Sector Público

Fecha de apertura: 30/09/2025 11:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lugar: Plataforma de Contratación del Estado

**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: Si como consecuencia de la adjudicación del contrato, el empresario precisa contratar nuevo personal para la prestación del servicio, el número de mujeres contratadas deberá suponer al menos el 50% del total del nuevo personal contratado, siempre que haya disponibilidad efectiva de trabajadoras para la actividad de que se trate..

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: Dirección General del Instituto Nacional de Ciberseguridad de España, S.A. (INCIBE) - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Información sobre los plazos de revisión: Como se trata de un contrato de los previstos en el art. 44.1 LCSP los actos descritos en el art. 44.2 LCSP son susceptibles de recurso especial en materia de contratación de acuerdo con lo previsto en la propia ley.

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso:

Dirección General del Instituto Nacional de Ciberseguridad de España, S.A. (INCIBE) - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

## 8. Organizaciones

---

### 8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Dirección General del Instituto Nacional de Ciberseguridad de España, S.A. (INCIBE)

Número de registro: 50546210096081

Número de registro: A24530735

Localidad: León

Código postal: 24005

Subdivisión del país (NUTS): León (ES413)

País: España

Punto de contacto: Dirección General del Instituto Nacional de Ciberseguridad de España, S. A. (INCIBE)

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

Teléfono: +34 987877189

Fax: +34 987261016

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

Perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=z8PJ8mgr3AUQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

#### Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Localidad: Madrid

Código postal: 28014

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Dirección de internet: <https://www.hacienda.gob.es>

#### Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Localidad: Madrid

Código postal: 28014

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Dirección de internet: <https://www.hacienda.gob.es>

#### 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: 960c81f0-3379-46c9-9e75-e73d43698d5d - 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: 04/08/2025 13:35:19 (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: 512850-2025

Número de la edición del DO S: 148/2025

Fecha de publicación: 05/08/2025