

559682-2026 - Resultados

España – Servicios de atención al cliente – Servicio multicanal de atención ciudadana de la Agencia Española de Protección de Datos. Contrato reservado a centros especiales de empleo de iniciativa social y a empresas de inserción de conformidad con lo dispuesto en la disposición adicional cuarta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

OJ S 154/2026 12/08/2026

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

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Agencia Española de Protección de Datos

Correo electrónico: contratacion@aepd.es

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad estatal

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Servicio multicanal de atención ciudadana de la Agencia Española de Protección de Datos. Contrato reservado a centros especiales de empleo de iniciativa social y a empresas de inserción de conformidad con lo dispuesto en la disposición adicional cuarta de la Ley 9 /2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Descripción: El objeto de este contrato es la prestación de un servicio de atención multicanal a las consultas que los ciudadanos formulen a la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), a través de dos vías de comunicación: un canal telefónico y un canal mediante tecnologías de robotización y automatización de procesos, respondiendo ambos canales a preguntas frecuentes mediante respuestas predeterminadas (caso del ChatBot) o extraíbles de los contenidos de la web (canal telefónico).

Identificador del procedimiento: 38e6f86d-a8e6-48ee-a5d7-a830424d4575

Anuncio anterior: 37e61314-cd6f-4116-856c-eaa1820fdaaf-01

Identificador interno: EX20260030

Tipo de procedimiento: Abierto

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

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

Clasificación adicional (cpv): 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas, 79511000 Servicios de operador telefónico, 79512000 Centro de llamadas

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-0000

Título: Servicio multicanal de atención ciudadana de la Agencia Española de Protección de Datos. Contrato reservado a centros especiales de empleo de iniciativa social y a empresas de inserción de conformidad con lo dispuesto en la disposición adicional cuarta de la Ley 9 /2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Descripción: El objeto de este contrato es la prestación de un servicio de atención multicanal a las consultas que los ciudadanos formulen a la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), a través de dos vías de comunicación: un canal telefónico y un canal mediante tecnologías de robotización y automatización de procesos, respondiendo ambos canales a preguntas frecuentes mediante respuestas predeterminadas (caso del ChatBot) o extraíbles de los contenidos de la web (canal telefónico).

Identificador interno: EX20260030

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

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

Clasificación adicional (cpv): 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas, 79511000 Servicios de operador telefónico, 79512000 Centro de llamadas

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

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Mejora de la periodicidad de revisión y actualización de enlaces web del canal digital.

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

Criterio de adjudicación: número: 5

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Oferta económica.

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

Criterio de adjudicación: número: 41

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Reducción del desvío de llamadas a personal de la AEPD .

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

Criterio de adjudicación: número: 5

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR .

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

Criterio de adjudicación: número: 49

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Agencia Española de Protección de Datos - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Información sobre los plazos de revisión: Plazo de 15 días hábiles

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Agencia Española de Protección de Datos - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

6. Resultados

Valor de todos los contratos adjudicados en este aviso: 195 687,30 EUR

6.1. Resultados: identificador de lotes: LOT-0000

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

6.1.2. Información de los ganadores

Ganador:

Denominación oficial: ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.U

Oferta:

Identificador de la oferta: REF TEN-0001/LOT-0000

Identificador del lote o el grupo de lotes: LOT-0000

Valor de la licitación: 195 687,30 EUR

La oferta se ha posicionado: no

Subcontratación: No

Información del contrato:

Identificador del contrato: 1

Fecha de elección del ganador: 13/07/2026

Fecha de celebración del contrato: 07/08/2026

6.1.4. Información estadística

Ofertas o solicitudes de participación recibidas:

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas de licitadores que son microempresas, pequeñas o medianas empresas

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 1

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 1

Gama de ofertas:

Valor de la oferta más baja admisible: 195 687,30 EUR

Valor de la oferta más alta admisible: 195 687,30 EUR

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Agencia Española de Protección de Datos

Número de registro: 40004100000841

Número de registro: Q2813014D

Localidad: Madrid
Código postal: 28001
Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)
País: España
Punto de contacto: Agencia Española de Protección de Datos
Correo electrónico: contratacion@aepd.es
Teléfono: 913996307
Dirección de internet: <http://www.aepd.es>
Perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=VHjMJTTb73Q%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
Correo electrónico: contratacion@aepd.es

Funciones de esta organización:

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

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.U
Tamaño del operador económico: Gran empresa
Número de registro: A79331690
Localidad: MADRID
Código postal: 28037
Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)
País: España
Correo electrónico: licitaciones@contactcenter.ilunion.com
Teléfono: +34 913608990

Funciones de esta organización:

Licitador

Propietario beneficiario:

Nacionalidad del titular: España

Ganador de estos lotes: LOT-0000

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: b09342c4-6b53-4cc5-a7d9-e42cdca9e849 - 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: 11/08/2026 10:41:47 (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: 559682-2026

Número de la edición del DO S: 154/2026

Fecha de publicación: 12/08/2026