

## 59156-2026 - Resultados

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

**OJ S 18/2026 27/01/2026**

**Anuncio de adjudicación de contrato o 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

Anuncio anterior: 960c81f0-3379-46c9-9e75-e73d43698d5d-01

Identificador interno: 049/25

Tipo de procedimiento: Abierto

##### 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

##### 2.1.4. Información general

**Base jurídica:**

Directiva 2014/24/UE

### 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

#### 5.1.6. 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): sí

#### 5.1.10. Criterios de adjudicación

##### Criterio:

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

##### Criterio:

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

##### Criterio:

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

##### Criterio:

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

**Criterio:**

Tipo: Calidad

Descripción: Perfiles de respaldo.

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

Criterio de adjudicación: número: 6,50

**Criterio:**

Tipo: Precio

Descripción: Precio ofertado.

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

Criterio de adjudicación: número: 37,00

**Criterio:**

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

**Criterio:**

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

**Criterio:**

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

**5.1.15. 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

## 6. Resultados

---

Valor de todos los contratos adjudicados en este aviso: 1 678 637,40 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: MNEMO - BECALL BPO

##### Oferta:

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

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

Valor de la licitación: 1 678 637,40 EUR

La oferta se ha posicionado: no

Subcontratación: No

##### Información del contrato:

Identificador del contrato: 049/25

Fecha de elección del ganador: 30/12/2025

Fecha de celebración del contrato: 23/01/2026

#### 6.1.4. Información estadística

##### Ofertas o solicitudes de participación recibidas:

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas presentadas electrónicamente

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 2

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas de licitadores registrados fuera del Espacio Económico Europeo

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 0

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas de licitadores registrados en otros países del Espacio Económico Europeo distintos del país del comprador

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 0

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

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 0

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 2

##### Gama de ofertas:

Valor de la oferta más baja admisible: 1 678 637,40 EUR

Valor de la oferta más alta admisible: 1 892 178,04 EUR

## 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

**8.1. ORG-0002**

Denominación oficial: MNEMO - BECALL BPO

Tamaño del operador económico: Gran empresa

Número de registro: B05254859

Número de registro: 326082

Localidad: LEON

Código postal: 24008

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Correo electrónico: [javier.sotorrio@becallgroup.co](mailto:javier.sotorrio@becallgroup.co)

Teléfono: +34 914176776

**Funciones de esta organización:**

Licitador

**Propietario beneficiario:**

Nacionalidad del titular: España

## **Información del anuncio**

---

Identificador/versión del anuncio: af471d97-5326-4372-915d-e4b88117b60d - 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: 26/01/2026 12:05:46 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español

Número de publicación del anuncio: 59156-2026

Número de la edición del DO S: 18/2026

Fecha de publicación: 27/01/2026