

## 61613-2026 - Planificación

España – Servicios de atención al cliente – Impulso y desarrollo de las telecomunicaciones y la sociedad de la información en España 2026. Dominios, Sistemas y Kit Digital

OJ S 19/2026 28/01/2026

Anuncio de información previa o anuncio periódico indicativo usado para reducir los plazos de recepción de las ofertas

Servicios

### 1. Comprador

---

#### 1.1. Comprador

Denominación oficial: Entidad pública empresarial Red.es, M.P.

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

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad estatal

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

### 2. Procedimiento

---

#### 2.1. Procedimiento

Título: Impulso y desarrollo de las telecomunicaciones y la sociedad de la información en España 2026. Dominios, Sistemas y Kit Digital

Descripción: SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO CON TECNOLOGÍAS DE IA COGNITIVA

Tipo de procedimiento: Abierto

##### 2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

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

Clasificación adicional (cpv): 72224000 Servicios de consultoría en gestión de proyectos

##### 2.1.2. Lugar de ejecución

Localidad: Madrid

Código postal: 28020

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

##### 2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 9 100 000,00 EUR

##### 2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

##### 2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación

### 5. Lote

---

#### 5.1. Lote: LOT-0001

Título: SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO CON TECNOLOGÍAS DE IA COGNITIVA

Descripción: SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO CON TECNOLOGÍAS DE IA COGNITIVA

**5.1.1. Finalidad**

Naturaleza del contrato: Servicios

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

Clasificación adicional (cpv): 72224000 Servicios de consultoría en gestión de proyectos

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

**5.1.3. Duración estimada**

Duración: otra información: Desconocido

**5.1.5. Valor**

Valor estimado, IVA excluido: 9 100 000,00 EUR

**5.1.6. Información general**

**Participación reservada:**

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública financiado total o parcialmente con fondos de la UE

**Información sobre fondos de la Unión Europea:**

Programa de fondos de la UE: Instrumento de Recuperación de la Unión Europea (2021/2027)

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): no

Información complementaria: El procedimiento de licitación podrá verse sujeto a prórrogas o renovaciones. No se aceptarán ni variantes ni opciones.

**5.1.9. Criterios de selección**

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

**5.1.10. Criterios de adjudicación**

**Criterio:**

Tipo: Precio

Descripción: El precio puede no ser el único criterio de adjudicación, y todos los criterios figuran en los pliegos de la contratación

**5.1.11. Pliegos de contratación**

Dirección de los pliegos de contratación: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink%3AperfilContratante&idBp=YzklNNbkpHw%3D>

**Canal de comunicación ad hoc:**

Nombre: Plataforma de Contratación del Sector Público (PLACSP)

Dirección web: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink%3AperfilContratante&idBp=YzklNNbkpHw%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%3AperfilContratante&idBp=YzklNNbkpHw%3D>

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

Variantes: No autorizada

**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: Los establecidos en los pliegos  
Facturación electrónica: Obligatoria  
Se utilizarán pedidos electrónicos: sí  
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: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Información sobre los plazos de revisión: Los establecidos en la legislación en materia de contratación aplicable

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: Entidad pública empresarial Red.es, M.P.

## 8. Organizaciones

---

### 8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Entidad pública empresarial Red.es, M.P.

Número de registro: Q2891006E

Dirección postal: Plaza Manuel Gómez Moreno, s/n Edificio Bronce

Localidad: Madrid

Código postal: 28020

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

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

Teléfono: +34912127620

Dirección de internet: <https://www.red.es>

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

**Funciones de esta organización:**

Comprador

Organismo comprador central que adjudica contratos públicos o celebra acuerdos marco de obras, suministros o servicios destinados a otros compradores

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

### 8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Número de registro: EA0023025

Dirección postal: Avenida General Perón, 38, planta 8

Localidad: Madrid

Código postal: 28020

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

**Funciones de esta organización:**

Organización encargada de los procedimientos de recurso

**8.1. ORG-0000**

Denominación oficial: Publications Office of the European Union

Número de registro: PUBL

Localidad: Luxembourg

Código postal: 2417

Subdivisión del país (NUTS): Luxembourg (LU000)

País: Luxemburgo

Correo electrónico: [ted@publications.europa.eu](mailto:ted@publications.europa.eu)

Teléfono: +352 29291

Dirección de internet: <https://op.europa.eu>

**Funciones de esta organización:**

TED eSender

## Información del anuncio

---

Identificador/versión del anuncio: defb1e29-4909-46fd-aac2-00d5df5f724f - 01

Tipo de formulario: Planificación

Tipo de anuncio: Anuncio de información previa o anuncio periódico indicativo usado para reducir los plazos de recepción de las ofertas

Subtipo de anuncio: 7

Fecha de envío del anuncio: 26/01/2026 17:54:02 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español

Número de publicación del anuncio: 61613-2026

Número de la edición del DO S: 19/2026

Fecha de publicación: 28/01/2026

Fecha prevista de publicación de un anuncio de licitación en el marco del presente procedimiento: 01/03/2026