

**España – Servicios de atención al cliente – EXP 20/25 - Contrato de Servicios de Asistencia al viajero y supervisión y manejo de instalaciones de Serveis Ferroviaris de Mallorca (SFM), 2026-2030.**

**OJ S 184/2025 25/09/2025**

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

## 1. Comprador

---

### 1.1. Comprador

Denominación oficial: Serveis Ferroviaris de Mallorca (SFM)

Correo electrónico: [contractacio@trensfm.com](mailto:contractacio@trensfm.com)

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad regional

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

## 2. Procedimiento

---

### 2.1. Procedimiento

Título: EXP 20/25 - Contrato de Servicios de Asistencia al viajero y supervisión y manejo de instalaciones de Serveis Ferroviaris de Mallorca (SFM), 2026-2030.

Descripción: EXP 20/25 - El objeto del contrato es la supervisión continua tanto de los sistemas que permiten conocer el estado de las instalaciones no ferroviarias y telemandarlas, como de los que permiten la interacción y asistencia remota al usuario, todos ellos instalados en la sala anexa al CTC situado en la Estación Intermodal de Palma.

Identificador del procedimiento: 9f84235f-8561-4673-8489-039e69efaded

Identificador interno: 192/2025

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

#### 2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

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

Clasificación adicional (cpv): 72000000 Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo

#### 2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Mallorca (ES532)

País: España

#### 2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 2 866 998,52 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

Corrupción: Serán de aplicación los establecidos en los pliegos.

**5.1. Lote: LOT-0000**

Título: EXP 20/25 - Contrato de Servicios de Asistencia al viajero y supervisión y manejo de instalaciones de Serveis Ferroviaris de Mallorca (SFM), 2026-2030.

Descripción: EXP 20/25 - El objeto del contrato es la supervisión continua tanto de los sistemas que permiten conocer el estado de las instalaciones no ferroviarias y telemendarlas, como de los que permiten la interacción y asistencia remota al usuario, todos ellos instalados en la sala anexa al CTC situado en la Estación Intermodal de Palma.

Identificador interno: 192/2025

**5.1.1. Finalidad**

Naturaleza del contrato: Servicios

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

Clasificación adicional (cpv): 72000000

Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo

**5.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Mallorca (ES532)

País: España

**5.1.3. Duración estimada**

Duración: 2 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: Anuncio

Criterio: Volumen de negocios anual general

Descripción: Cifra anual de negocio

**5.1.10. Criterios de adjudicación**

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Criterios evaluables mediante fórmulas - Precio.

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

Criterio de adjudicación: número: 70,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Criterios evaluables mediante Juicios de Valor.

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=OVEy%2B%2FWIWUeIBJRHQIPkQ%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=OVEy%2B%2FWIWUeIBJRHQIPkQ%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=OVEy%2B%2FWIWUeIBJRHQiPkQ%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=OVEy%2B%2FWIWUeIBJRHQiPkQ%3D%3D)

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

Catálogo electrónico: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 31/10/2025 23:59:00 (UTC+1) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Plazo en el que la oferta debe seguir siendo válida: 26 Días

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 10/11/2025 13:00:00 (UTC+1) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Lugar: Serveis Ferroviaris de Mallorca

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 de mediación: Serveis Ferroviaris de Mallorca (SFM) - Serveis Ferroviaris de Mallorca

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Serveis Ferroviaris de Mallorca (SFM) - Serveis Ferroviaris de Mallorca

Información sobre los plazos de revisión: hasta 2025-11-15+01:00

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Serveis Ferroviaris de Mallorca (SFM) - Serveis Ferroviaris de Mallorca

## **8. Organizaciones**

---

### **8.1. ORG-0001**

Denominación oficial: Serveis Ferroviaris de Mallorca (SFM)

Número de registro: 20993020143062

Número de registro: Q5750006H

Localidad: Palma

Código postal: 07009

Subdivisión del país (NUTS): Mallorca (ES532)

País: España

Punto de contacto: Serveis Ferroviaris de Mallorca (SFM)

Correo electrónico: [contractacio@trensfm.com](mailto:contractacio@trensfm.com)

Teléfono: +34 871930000

Fax: +34 871930006

Dirección de internet: <http://www.trensfm.com>

Perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=mfMGv1z%2FGHUQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Serveis Ferroviaris de Mallorca

Localidad: Palma

Código postal: 07009

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Correo electrónico: [comunicacio@trensfm.com](mailto:comunicacio@trensfm.com)

Teléfono: 871930000

Fax: 871930003

Dirección de internet: <http://www.trensfm.com/>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Serveis Ferroviaris de Mallorca

Localidad: Palma

Código postal: 07009

Subdivisión del país (NUTS): Mallorca (ES532)

País: España

Correo electrónico: [comunicacio@trensfm.com](mailto:comunicacio@trensfm.com)

Teléfono: 871930000

Fax: 871930003

Dirección de internet: <http://www.trensfm.com/>

**Funciones de esta organización:**

Comprador

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

Organización de mediación

---

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: ab320a8a-3a7c-4f46-a241-6dd6efbece52 - 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: 24/09/2025 08:45:11 (UTC+2) 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: 628771-2025

Número de la edición del DO S: 184/2025

Fecha de publicación: 25/09/2025