

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

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. Lote

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 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 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_llicitacion&idEvl=OVEy%2B%2FWIWrUeIBJRHQiPkQ%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%2FWlWrUeIBJRHQiPkQ%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
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

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

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