

661532-2026 - Resultados

España – Servicios de contestación de llamadas telefónicas – Contrato de servicios que conlleva prestaciones directas a favor de la ciudadanía denominado "Apoyo a la Gestión de los Canales de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid".

OJ S 186/2026 25/09/2026

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

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid

Correo electrónico: agssyecontratacion@madrid.es

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad local

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Contrato de servicios que conlleva prestaciones directas a favor de la ciudadanía denominado "Apoyo a la Gestión de los Canales de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid".

Descripción: Prestación de servicios de atención omnicanal a la ciudadanía a través de los canales de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid, incluyendo tanto los expresamente citados en el apartado 3.2 del PPT "Cartera de servicios de la atención multicanal", como otros de naturaleza similar de competencia municipal, que puedan identificarse durante la ejecución del contrato y que no sean de competencia exclusiva del personal funcionario.

Identificador del procedimiento: 484c9d9f-0440-4a5a-9d21-66eca0fb60ec

Anuncio anterior: d00b5fba-3c79-452d-a6ef-bc8a643d8787-01

Identificador interno: 300/2025/01915

Tipo de procedimiento: Abierto

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

Clasificación adicional (cpv): 79342320 Servicios de atención al cliente, 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: Contrato de servicios que conlleva prestaciones directas a favor de la ciudadanía denominado "Apoyo a la Gestión de los Canales de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid".

Descripción: Prestación de servicios de atención omnicanal a la ciudadanía a través de los canales de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid, incluyendo tanto los expresamente citados en el apartado 3.2 del PPT "Cartera de servicios de la atención multicanal", como otros de naturaleza similar de competencia municipal, que puedan identificarse durante la ejecución del contrato y que no sean de competencia exclusiva del personal funcionario.

Identificador interno: 300/2025/01915

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

Clasificación adicional (cpv): 79342320 Servicios de atención al cliente, 79511000 Servicios de operador telefónico, 79512000 Centro de llamadas

Opciones:

Descripción de las opciones: Prórroga del expediente [300/2025/01915]

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: Criterios sociales.

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

Criterio de adjudicación: número: 5

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Precio servicio de oficinas electrónicas de autoservicio (quioscos).

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

Criterio de adjudicación: número: 3

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Precio unitario de atención personalizada (010, OAC, chat y redes sociales).

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

Criterio de adjudicación: número: 32

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Precio unitario de servicios automatizados.

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

Criterio de adjudicación: número: 5

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Prestaciones superiores a las establecidas en el PPT.

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

Criterio de adjudicación: número: 10

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Servicios de apoyo.

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

Criterio de adjudicación: número: 20

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Aseguramiento de la calidad y mejora continua.

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

Criterio de adjudicación: número: 4

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Detalle de la propuesta tecnológica.

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

Criterio de adjudicación: número: 2,5

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Exhaustividad de los procesos de gestión y mantenimiento.

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

Criterio de adjudicación: número: 2,5

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Gestión de fluctuaciones en la demanda.

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

Criterio de adjudicación: número: 3

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Mejora Continua e Innovación.

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

Criterio de adjudicación: número: 5

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Modelo de gestión del servicio..

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

Criterio de adjudicación: número: 4

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Organización del servicio y estrategia de implantación.

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

Criterio de adjudicación: número: 4

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: Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid - Dirección Principal

Información sobre los plazos de revisión: El plazo para la interposición del recurso especial en materia de contratación será de 15 días hábiles, contados desde la publicación del anuncio de licitación en el Diario Oficial de la Unión Europea, conforme a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público."

6. Resultados

Valor de todos los contratos adjudicados en este aviso: 80 508 326,92 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: NTT DATA SPAIN, S.L.U. - NTT DATA SPAIN BPO, S.L.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: 80 508 326,92 EUR

La oferta se ha posicionado: no

Subcontratación: No

Información del contrato:

Identificador del contrato: 1

Fecha de elección del ganador: 28/07/2026

Fecha de celebración del contrato: 18/09/2026

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: 7

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: 7

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid

Número de registro: 31606280204388

Número de registro: P2807900B

Localidad: Madrid

Código postal: 28002

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Punto de contacto: Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid

Correo electrónico: agssyecontratacion@madrid.es

Teléfono: +34 914800010

Dirección de internet: <http://www.madrid.es>

Perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=ykTr%2BAkeChl%2FbjW6njtWLw%3D%3D>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Dirección Principal

Localidad: Madrid

Código postal: 28014

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización encargada de los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: NTT DATA SPAIN, S.L.U. - NTT DATA SPAIN BPO, S.L.U

Tamaño del operador económico: Gran empresa

Número de registro: U93835767

Número de registro: 334244

Localidad: Madrid

Código postal: 28050

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Correo electrónico: spain.proposals.office@nttdata.com

Teléfono: +034 917490000

Funciones de esta organización:

Licitador

Propietario beneficiario:

Nacionalidad del titular: España

Ganador de estos lotes: LOT-0000

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 3676c267-3dd6-4644-b7a1-ae4434739c74 - 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: 24/09/2026 11:38:54 (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: 661532-2026

Número de la edición del DO S: 186/2026

Fecha de publicación: 25/09/2026