

**España – Centro de llamadas – Servicio de gestión de un centro de atención a usuarios (CAU) de soporte integral a la administración de la infraestructura informática y a aplicaciones internas del Organismo Estatal de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.**

**OJ S 31/2025 13/02/2025**

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

**Servicios**

## 1. Comprador

---

### 1.1. Comprador

Denominación oficial: Dirección del Organismo Estatal Inspección de Trabajo y Seguridad Social

Correo electrónico: [DGITSS@mites.gob.es](mailto:DGITSS@mites.gob.es)

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad estatal

Actividad del poder adjudicador: Protección social

## 2. Procedimiento

---

### 2.1. Procedimiento

Título: Servicio de gestión de un centro de atención a usuarios (CAU) de soporte integral a la administración de la infraestructura informática y a aplicaciones internas del Organismo Estatal de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

Descripción: El objeto del contrato lo constituye la contratación del servicio para la gestión de un centro de atención a usuarios (CAU), para la atención de incidencias y consultas, mediante correo electrónico, atención telefónica y soporte in situ, de la infraestructura informática del puesto de trabajo, además de un servicio de asistencia a las aplicaciones de gestión. Los usuarios objeto del servicio serán internos, en el ámbito del entorno informático del Organismo Estatal Inspección de Trabajo y Seguridad Social (OEITSS) y externos que prestan servicio al Organismo.

Identificador del procedimiento: 7ef9b2d5-5448-45bb-bb84-343804cc304f

Identificador interno: 28/2025

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

#### 2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

#### 2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

#### 2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 2 479 067,14 EUR

#### 2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

#### **2.1.6. Motivos de exclusión**

Participación, directa o indirecta, en la preparación del presente procedimiento de contratación : No podrán concurrir a la licitación las empresas que hubieran participado en la elaboración de las especificaciones técnicas o de los documentos preparatorios del contrato siempre que dicha participación pueda suponer un trato privilegiado con respecto al resto de las empresas licitadoras.

### **5. Lote**

---

#### **5.1. Lote: LOT-0000**

Título: Servicio de gestión de un centro de atención a usuarios (CAU) de soporte integral a la administración de la infraestructura informática y a aplicaciones internas del Organismo Estatal de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

Descripción: El objeto del contrato lo constituye la contratación del servicio para la gestión de un centro de atención a usuarios (CAU), para la atención de incidencias y consultas, mediante correo electrónico, atención telefónica y soporte in situ, de la infraestructura informática del puesto de trabajo, además de un servicio de asistencia a las aplicaciones de gestión. Los usuarios objeto del servicio serán internos, en el ámbito del entorno informático del Organismo Estatal Inspección de Trabajo y Seguridad Social (OEITSS) y externos que prestan servicio al Organismo.

Identificador interno: 28/2025

##### **5.1.1. Finalidad**

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

##### **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**

Criterio:

Tipo: Aptitud para ejercer la actividad profesional

Descripción: Capacidad de obrar

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Solvencia económica y financiera

Descripción: Cifra anual de negocio

Uso de este criterio: Usado

Criterio:

Tipo: Capacidad técnica y profesional

Descripción: Trabajos realizados

Uso de este criterio: Usado

##### **5.1.10. Criterios de adjudicación**

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Precio.

Ponderación (puntos, exacto): 51

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Herramienta de contact center.

Ponderación (puntos, exacto): 5

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Modelo y etapas de prestación del servicio.

Ponderación (puntos, exacto): 9

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Solución técnica. Modelo y etapas de prestación del servicio.

Ponderación (puntos, exacto): 35

#### **5.1.11. Pliegos de contratación**

Lenguas en las que los pliegos de contratación están disponibles oficialmente: español

Dirección de los pliegos de contratación: [https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle\\_licitacion&idEvl=TFCcC3SkgU%2Bqb7rCcv76BA%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=TFCcC3SkgU%2Bqb7rCcv76BA%3D%3D)

#### **5.1.12. Condiciones de la contratación pública**

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

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

Catálogo electrónico: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 17/03/2025 15:00:00 (UTC+1)

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 20/03/2025 10:00:00 (UTC+1)

Fecha de apertura: 10/04/2025 10:00:00 (UTC+2)

Fecha de apertura: 27/03/2025 10:00:00 (UTC+1)

Lugar: Sala de juntas planta 7ª

Lugar: Sala de juntas planta 7ª

Lugar: Sala de juntas planta 7ª

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

#### **5.1.16. Información adicional, mediación y recurso**

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Dirección del Organismo Estatal

Inspección de Trabajo y Seguridad Social

### 8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Dirección del Organismo Estatal Inspección de Trabajo y Seguridad Social  
Número de registro: 11232240166984  
Número de registro: Q2802489A  
Localidad: Madrid  
Código postal: 28071  
Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)  
País: España  
Punto de contacto: Dirección del Organismo Estatal Inspección de Trabajo y Seguridad Social  
Correo electrónico: [DGITSS@mites.gob.es](mailto:DGITSS@mites.gob.es)  
Teléfono: +34 913631176  
Dirección de internet: <https://www.mites.gob.es/itss/web/>  
Perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=Y75taMXW54Wrz3GQd5r6SQ%3D%3D>  
Otros puntos de contacto:  
Denominación oficial: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales  
Localidad: Madrid  
Código postal: 28020  
País: España  
Teléfono: +34 913491319  
Fax: +34 913491441  
**Funciones de esta organización:**  
Comprador  
Organización encargada de los procedimientos de recurso

## 11. Información del anuncio

---

### 11.1. Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: c7a26531-8e43-471b-8ef1-145419569f36 - 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: 12/02/2025 13:07:28 (UTC+1)  
Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español

### 11.2. Información de publicación

Número de publicación del anuncio: 97271-2025  
Número de la edición del DO S: 31/2025  
Fecha de publicación: 13/02/2025