

En plazo

Pendiente de adjudicación

Adjudicada

**Resuelta**

Anulada

Fecha y hora de publicación en el Portal: 25 de mayo del 2020 13:00.

Fecha y hora de la última actualización: 12 de febrero del 2025 14:45.

Fecha y hora límite de presentación de ofertas o solicitudes de participación: 25 de junio del 2020 12:00.

## Datos del expediente

[Suscríbase a las alertas](#)

**Tipo de publicación** Convocatoria anunciada a licitación

**Situación** Contrato prorrogado

**Tipo de resolución** Formalizado

**Número de expediente** 6012000126

**Referencia** 3545309

**Código de la entidad adjudicadora (DIR3)** A13022951

**Entidad adjudicadora**

- Consejería de Vivienda, Transportes e Infraestructuras
  - Metro de Madrid, S.A.

**Objeto del contrato**

Servicio del Centro Interactivo de Atención Al Cliente de Metro de Madrid

**Tipo de contrato** Servicios

**Contrato mixto** No

**Código CPV** 79342320-2

**Legislación nacional aplicable** RDL 3/2020

**Sujeto a regulación armonizada** No

**Sistema de contratación** No aplica

**Código NUTS** ES300

**Compra pública de innovación** No

**Financiación de la Unión Europea** No hay financiación de la Unión Europea

**Procedimiento de adjudicación** Abierto

**Tipo de tramitación** Ordinaria

**Método de presentación de ofertas** Electrónica

**Subasta electrónica** No

**Valor estimado sin impuestos** 2.580.000,00 euros

**Presupuesto base licitación sin impuestos** 1.548.000,00 euros

**Presupuesto base licitación. Importe total** 1.873.080,00 euros

**Duración del contrato** 3 años

---

**Fecha y hora límite de presentación de ofertas o solicitudes de participación** 25 de junio del 2020 12:00

---

## División en lotes

---

**Número de lotes:** 1

Nº del lote:

1

Objeto del lote:

Servicio del centro interactivo de atención al cliente de Metro de Madrid

## Preparación del contrato

---

Memoria Justificativa (Publicado el 25 de Mayo del 2020 13:01)

[Descargar](#)

Certificado de Aprobación de la Licitación (Publicado el 25 de Mayo del 2020 13:01)

[Descargar](#)

[Descargar todos los archivos](#)

---

## Pliegos de condiciones

---

Pliego de cláusulas administrativas particulares (Publicado el 25 de Mayo del 2020 13:01)

[Descargar](#)

Pliego de prescripciones técnicas particulares (Publicado el 25 de Mayo del 2020 13:01)

[Descargar](#)

Documento adicional (Publicado el 4 de junio del 2020 13:01)

[Descargar](#)

Documento adicional (Publicado el 16 de junio del 2020 12:15)

[Descargar](#)

Documento adicional (Publicado el 16 de junio del 2020 12:15)

[Descargar](#)

[Descargar todos los archivos](#)

## Información adicional y puntos de contacto

\* Presentación de ofertas:

- Se realizará por medios electrónicos, accediendo a la sección de Descargar Pliegos / Presentar Ofertas del Perfil del Contratante de Metro de Madrid

- Dirección electrónica:

<https://www.metromadrid.es/es/perfil-del-contratante/descargar-pliegos-presentar-ofertas>

## Tablón de anuncios electrónico

Defectos u omisiones de la documentación presentada (Publicado el 26 de junio del 2020 14:30)

[Descargar](#)

Defectos u omisiones de la documentación presentada (Publicado el 20 de julio del 2020 12:15)

[Descargar](#)

Defectos u omisiones de la documentación presentada (Publicado el 29 de julio del 2020 11:15)

[Descargar](#)

Empresarios admitidos y excluidos (Publicado el 17 de julio del 2020 08:45)

[Descargar](#)

Apertura de Ofertas (Publicado el 23 de julio del 2020 08:30)

[Descargar](#)

Solicitud de Documentación Acreditativa de Requisitos (Publicado el 23 de julio del 2020 12:15)

[Descargar](#)

[Descargar todos los archivos](#)

# Resultados de la licitación

## Fecha de publicación del anuncio de la formalización del contrato en el BOCM:

22 de septiembre del 2020

**Publicación de la Formalización en el DOUE**

**Publicación de la Formalización en el BOCM**

## Resultados de la licitación:

### Nº del lote

### Objeto del lote

1

Servicio del centro interactivo de atención al cliente de Metro de Madrid

**Nº de ofertas:**

5

**Resultado:**

Formalizado

**NIF del adjudicatario:**

A79331690

**Nombre o razón social del adjudicatario:**

ILUNION CEE CONTACT CENTER S.A.  
(antes SERVICIOS SOCIALES DE TELECOMUNICACIONES, S.L.U.)

**Importe de adjudicación (sin impuestos):**

1.221.067,00 euros

<b>Importe de adjudicación (con impuestos):</b>	1.477.491,07 euros
<b>Nº del contrato:</b>	7220000673
<b>Fecha del contrato:</b>	10 de septiembre del 2020

## Ejecución del contrato

### [Publicación de la Modificación del Contrato 7220000673-3 en el DOUE](#)

Memoria Justificativa de la Prórroga del Contrato 7220000673-1 (Publicado el 2 de junio del 2023 12:49) [Descargar](#)

Certificado de Aprobación de la Prórroga del Contrato 7220000673-1 (Publicado el 2 de junio del 2023 12:49) [Descargar](#)

Acuerdo de Prórroga del Contrato 7220000673-1 (Publicado el 14 de junio del 2023 07:49) [Descargar](#)

Memoria Justificativa de la Segunda Prórroga del Contrato 7220000673-2 (Publicado el 20 de Mayo del 2024 08:51) [Descargar](#)

Certificado de Aprobación de la Segunda Prórroga del Contrato 7220000673-2 (Publicado el 20 de Mayo del 2024 08:51) [Descargar](#)

Acuerdo de Prórroga del Contrato 7220000673-2 (Publicado el 12 de junio del 2024 14:24) [Descargar](#)

Memoria Justificativa de la Modificación por absorción del Contrato 7220000673-3 (Publicado el 22 de enero del 2025 08:31) [Descargar](#)

Certificado de Aprobación de la Modificación por absorción del Contrato 7220000673-3 (Publicado el 22 de enero del 2025 08:31) [Descargar](#)

Acuerdo de Modificación del Contrato 7220000673-3 (Publicado el 12 de febrero del 2025 14:46) [Descargar](#)

## Modificaciones de contrato

<b>Fecha de aprobación</b>	14/01/2025
<b>Nº del contrato</b>	7220000673-3
<b>NIF del contratista:</b>	B83936922
<b>Nombre o razón social del contratista:</b>	SERVICIO SOCIALES DE TELECOMUNICACIONES S.L. (absorbida por ILUNION CEE CONTACT CENTER S.A. CIF A-79331690)
<b>Importe de la modificación (sin impuestos):</b>	0,00 euros
<b>Importe de la modificación (con impuestos):</b>	0,00 euros
<b>Variación del plazo de ejecución:</b>	0

---

## Prórrogas de contrato

<b>Fecha de aprobación</b>	30/05/2023
<b>NIF del contratista:</b>	B83936922
<b>Nombre o razón social del contratista:</b>	SERVICIOS SOCIALES DE TELECOMUNICACIONES, S.L.U.
<b>Importe de la prórroga (sin impuestos):</b>	407.022,33 euros

**Importe de la prórroga (con impuestos):** 492.497,02 euros

**Variación del plazo de ejecución:** 1 años

**Fecha de aprobación** 14/05/2024

**Nº del contrato** 7220000673-2

**NIF del contratista:** B83936922

**Nombre o razón social del contratista:** SERVICIOS SOCIALES DE TELECOMUNICACIONES, S.L.U.

**Importe de la prórroga (sin impuestos):** 407.022,33 euros

**Importe de la prórroga (con impuestos):** 492.497,02 euros

**Variación del plazo de ejecución:** 1 años

[Descargar todos los archivos](#)

## Otra información

**Fecha publicación adjudicación:** 19 de agosto del 2020

**Fecha publicación adjudicación definitiva:** 14 de septiembre del 2020

[Publicación adjudicación Provisional BOCM](#)

Manifiestar Interés (Publicado el 25 de Mayo del 2020 13:01)

[Descargar](#)

Propuesta de Adjudicación (Publicado el 19 de agosto del 2020 09:45)

[Descargar](#)

Certificado de Aprobación de la Adjudicación (Publicado el 19 de agosto del 2020 09:45)

[Descargar](#)

---

[Publicación de la Licitación en el DOUE](#) [Publicación de la Licitación en el BOCM](#)

[Publicación de la Licitación en el BOE](#)

---