

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

[Suscríbese 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

Importe de adjudicación (con impuestos):	1.477.491,07 euros
Nº del contrato:	7220000673
Fecha del contrato:	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

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

Prórrogas de contrato

Fecha de aprobación	30/05/2023
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

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](#)
