

En plazo

Pendiente de adjudicación

Adjudicada

Resuelta

Anulada

Fecha y hora de publicación en el Portal: 24 de marzo del 2025 09:45.

Fecha y hora de la última actualización: 21 de octubre del 2025 09:16.

Fecha y hora límite de presentación de ofertas o solicitudes de participación: 6 de mayo del 2025 12:00.

## Datos del expediente

[Suscríbese a las alertas](#)

**Tipo de publicación** Convocatoria anunciada a licitación

**Situación** Resuelta

**Tipo de resolución** Formalizado

**Número de expediente** 6012500087

**Referencia** C8538

**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 (CIAC) de Metro de Madrid

**Tipo de contrato** Servicios

**Contrato mixto** No

**Código CPV** 79342320-2

**Contrato/lote reservado** No aplica

**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** 3.166.666,67 euros

**Presupuesto base licitación sin impuestos** 1.900.000,00 euros

**Presupuesto base licitación.** 2.299.000,00 euros

**Importe total**

---

**Duración del contrato** 3 años

---

**Fecha y hora límite de presentación de ofertas o solicitudes de participación** 6 de Mayo del 2025 12:00

## Preparación del contrato

Memoria justificativa del contrato (Publicado el 24 de marzo del 2025 09:45)

[Descargar](#)

Aprobación del expediente de contratación (Publicado el 24 de marzo del 2025 09:45)

[Descargar](#)

[Descargar todos los archivos](#)

## Convocatoria

**Fecha de envío del anuncio de licitación al DOUE:** 21 de marzo del 2025

**Fecha de publicación de la licitación en el DOUE:** 24 de marzo del 2025

### Publicación de la licitación en el DOUE

**Fecha de publicación de la licitación en el BOCM:** 24 de marzo del 2025

### Publicación de la Licitación en el BOCM

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

[Publicación de la Ampliación del plazo de presentación de ofertas en el DOUE](#)

[Publicación de la Ampliación del plazo de presentación de ofertas en el BOCM](#)

[Descargar todos los archivos](#)

## Pliegos de condiciones

Pliego de cláusulas administrativas particulares (Publicado el 24 de marzo del 2025 09:45)

[Descargar](#)

Pliego de prescripciones técnicas particulares (Publicado el 24 de marzo del 2025 09:45)

[Descargar](#)

X1\_OFERTA\_ECONOMICA

[Descargar](#)

Anuncio de Visitas a las Instalaciones (Publicado el 24 de marzo del 2025 09:45)

[Descargar](#)

Aclaraciones a Consultas (Publicado el 4 de abril del 2025 08:25)

[Descargar](#)

Segundas Aclaraciones a Consultas (Publicado el 10 de abril del 2025 12:23)

[Descargar](#)

Terceras Aclaraciones a Consultas (Publicado el 22 de abril del 2025 10:55)

[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-...>

## Licitadores, mesas de contratación e informes

Informe sobre los criterios de adjudicación con juicio de valor (Publicado el 10 de septiembre del 2025 08:21)

[Descargar](#)

Manifestar Interés (Publicado el 24 de marzo del 2025 09:45)

[Descargar](#)

[Descargar todos los archivos](#)

## Tablón de anuncios electrónico

Defectos u omisiones de la documentación presentada (Publicado el 12 de Mayo del 2025 10:50)

[Descargar](#)

Empresarios admitidos y excluidos (Publicado el 24 de julio del 2025 13:40)

[Descargar](#)

Ofertas anormales o desproporcionadas (Publicado el 28 de julio del 2025 12:50)

[Descargar](#)

Ofertas anormales o desproporcionadas (Publicado el 29 de julio del 2025 08:50)

[Descargar](#)

Ratificación de las Ofertas Técnicas (Publicado el 14 de Mayo del 2025 09:01)

[Descargar](#)

Apertura de Ofertas (Publicado el 28 de julio del 2025 10:02)

[Descargar](#)

Solicitud de Documentación Acreditativa de Requisitos (Publicado el 29 de julio del 2025 10:15)

[Descargar](#)

Corrección de Errores de la Solicitud de Documentación Acreditativa de Requisitos (Publicado el 31 de julio del 2025 12:31)

[Descargar](#)

[Descargar todos los archivos](#)

## Resultados de la licitación

---

Adjudicación del contrato (Publicado el 10 de septiembre del 2025  
08:24)

[Descargar](#)

**Fecha de publicación en el Portal de la adjudicación del contrato:** 10 de septiembre del 2025

Documento de formalización del contrato (Publicado el 9 de octubre  
del 2025 09:57)

[Descargar](#)

**Fecha de publicación del anuncio de la formalización del contrato en el Portal:**

9 de octubre del 2025

**Fecha de envío del anuncio de la formalización al DOUE:** 8 de octubre del 2025

**Fecha de publicación del anuncio de la formalización del contrato en el DOUE:**

9 de octubre del 2025

**Publicación de la formalización en el DOUE**

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

21 de octubre del 2025

## Publicación de la Formalización en el BOCM

Propuesta de Adjudicación (Publicado el 10 de septiembre del 2025 08:21)

[Descargar](#)

[Publicación de la adjudicación en el BOCM](#)

### Resultados de la licitación:

<b>Nº de ofertas:</b>	4
<b>Resultado:</b>	Formalizado
<b>NIF del adjudicatario:</b>	A79331690
<b>Nombre o razón social del adjudicatario:</b>	ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A
<b>Importe de adjudicación (sin impuestos):</b>	1.596.950,00 euros
<b>Importe de adjudicación (con impuestos):</b>	1.932.309,50 euros
<b>Nº del contrato:</b>	7225000535
<b>Fecha del contrato:</b>	8 de octubre del 2025