



Metro de Madrid, S.A.

ANUNCIO DE LA CONVOCATORIA DEL CONTRATO TITULADO “SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DEL CIAC (CENTRO INTERACTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE) (LICITACIÓN 6012600214)”, PARA SU ADJUDICACIÓN POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO

1. Poder adjudicador. Datos generales y datos para la obtención de información:

a.) Organismo: Metro de Madrid, S.A.

Dirección: Avda. de Asturias, núm. 4; 28029, Madrid

NIF: A28001352

Código NUTS: ES300

Teléfono: +34 913798800

Dirección de internet: www.metromadrid.es

b.) Dependencia que tramita el expediente: Área de Contratación y Servicios Corporativos.

Correo electrónico de contacto: contratacion@metromadrid.es

c.) Obtención de documentación e información:

Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid

<https://contratos-publicos.comunidad.madrid/>

2. Objeto del contrato:

a.) Tipo: Contrato mixto de suministro y servicios cuya prestación principal es la de suministros.

b.) Descripción: Suministro y mantenimiento de la plataforma tecnológica del Centro Interactivo de Atención al Cliente (en adelante CIAC)

c.) Número de expediente: 6012600214

d.) División por lotes y número de lotes: No

e.) Lugar de ejecución/entrega: Instalaciones de Metro de Madrid, S.A.

Código NUTS: ES30

f.) Plazo de ejecución/duración: Doce (12) meses, siendo estos los comprendidos entre el (01/01/2027) y el (31/12/2027), ambos inclusive.

g.) Admisión de prórroga: Sí el contrato podrá prorrogarse hasta un máximo de 1 vez por un periodo de hasta 12 meses cada prórroga. Será aplicable a las prórrogas contractuales lo establecido en la condición 12.2 del PCP.)

h.) CPV:

48000000-8 Paquetes de software y sistemas de información.

72514300-4 Servicios de gestión de instalaciones para el mantenimiento de sistemas informáticos

i.) Compra pública innovadora: Sí ☐ No ☒

Modalidad: ☐ Compra pública de tecnología innovadora (CPTI)

☐ Compra pública precomercial (CPP)

3. Valor estimado del contrato: 56.000,00 € (IVA no incluido)

4. Presupuesto base de licitación:

Base Imponible: 28.000,00 €

Importe del IVA: 5.880,00 €

Presupuesto base de licitación: 33.880,00 €, IVA incluido

5. Tramitación y procedimiento:

a.) Tramitación: Ordinaria

b.) Procedimiento: Abierto simplificado

c.) Establecimiento de un acuerdo marco (en su caso): No

d.) Sistema dinámico de adquisición (en su caso): No

e.) Criterios de adjudicación, en su caso: Oferta con el precio más bajo

f.) Subasta electrónica: No

g.) Posibilidad de subcontratar: Sí, salvo las tareas críticas respecto de las que no es posible la subcontratación conforme a los criterios establecidos en el apartado 32 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares que rige esta licitación

h.) El contrato está relacionado con un proyecto o programa financiado con Fondos de la Unión: No

i.) ¿Contrato/lote reservado a Centro Especial de Empleo de iniciativa social? No

j.) ¿Contrato/lote reservado a Empresas de Inserción? No

k.) ¿Contrato/lote reservado a determinadas organizaciones para servicios sociales, culturales y de salud? No

6. Requisitos específicos del contratista:

a.) Habilitación empresarial o profesional: No

b.) Situación económica y financiera: Criterios indicados en el Pliego de Condiciones Particulares que rige la presente licitación.

c.) Capacidad técnica y profesional: Criterios indicados en el Pliego de Condiciones Particulares que rige la presente licitación.

- d.) Condiciones de ejecución del contrato: las indicadas en el Pliego de Condiciones Particulares que rige la presente licitación.

7. Garantías exigidas:

- a.) Provisional: No
- b.) Definitiva: Por importe del 5 por 100 del precio final ofertado, IVA excluido. La garantía definitiva podrá constituirse en cualquiera de las formas establecidas en la condición 9.4.5 del PCP, salvo mediante retención en el precio. En el caso de constituirse mediante aval o seguro de caución, deberá realizarse conforme al modelo del anexo II del PCP y, siempre que sea posible, el aval o el seguro de caución deberá ser entregado en formato electrónico autenticado mediante firma electrónica reconocida del representante de la entidad avalista o aseguradora. En el caso de que no pueda aportarse en formato electrónico conforme a lo indicado anteriormente, podrá entregarse físicamente en el Servicio de Licitaciones de Metro de Madrid, avenida de Asturias n.º 4, 28029 Madrid.
- c.) Complementaria: Se exigirá en su caso de acuerdo con lo previsto en la condición 9.4.5 del PCP, por importe del 5 por 100 del precio final ofertado, IVA excluido.

8. Presentación de ofertas o de solicitudes de participación:

- a.) Fecha límite de presentación de ofertas: Hasta las 12:00 horas del día 11 de septiembre de 2026
- b.) Modalidad de presentación:

Licitación electrónica: Sí

Metro de Madrid dispone de una aplicación informática para la gestión de las licitaciones denominada SRM (*Supplier Relationship Management*) a través de la cual se accede para la retirada de los pliegos y resto de documentación que componen la licitación y desde la que, posteriormente, se presentan las ofertas.

Las ofertas se presentarán, en todos los casos, en formato electrónico a través de un acceso seguro destinado a tal efecto y específico para cada Empresa que haya solicitado participar en esta licitación y que haya sido dada de alta en la aplicación electrónica.

Estas ofertas podrán ser presentadas únicamente por aquella persona que previamente haya designado el licitador como **persona de contacto** y "Metro de Madrid, S.A." haya dado autorización para acceder a la zona destinada a tal efecto mediante la validación de su certificado de identidad electrónica. Según la Ley de firma electrónica 59/2003, "Metro de Madrid, Sociedad Anónima" no es responsable del uso que se vaya a dar de ese certificado, recayendo ésta en el titular del mismo.

- c.) Lugar de presentación:

Dirección electrónica:

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

- d.) Lengua en que debe redactarse: En castellano. En el caso de presentarse en otro idioma, se presentará con su correspondiente traducción oficial a dicha lengua.
- e.) Número previsto de empresas a las que se pretende invitar a presentar ofertas (procedimiento restringido): No procede.
- f.) Admisión de variantes, si procede: No
- g.) Plazo durante el cual el licitador está obligado a mantener su oferta: Seis meses

9. Apertura de ofertas:

No procede. La apertura de ofertas de la licitación se realizará de forma electrónica mediante su publicación en el Perfil de Contratante del Portal de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid cuando dicha apertura se haya realizado.

10. Gastos de publicidad: No procede

11. Fecha de envío del anuncio al Diario Oficial de la Unión Europea: No procede.

12. Otras informaciones:

Órgano para los procedimientos de recurso: De conformidad al artículo 44.6 de la Ley 9/2017 y lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, podrá interponer recurso de alzada impropio ante el titular de la Consejería de la Comunidad de Madrid competente en materia de transportes, para lo cual disponen de un plazo de un mes, en los términos previstos en el artículo 122.1 de la Ley 39/2015.

Madrid, a 06 de agosto de 2026

Dña. M^a Olalla Pascual Gallardo
Responsable del Área de Contratación

El presente documento, emitido a efectos de cumplimiento de obligaciones en materia de transparencia, es copia fiel del original, en el que constan las firmas auténticas y completas de las personas firmantes.

En cumplimiento de las obligaciones de protección de datos personales, no constan en esta copia datos identificativos adicionales a nombre y apellidos.