

## V. Anuncios

### A. Contratación del Sector Público

#### MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES, UNIÓN EUROPEA Y COOPERACIÓN

**5848** *Anuncio de formalización de contratos de: Dirección del Instituto Cervantes. Objeto: Contratación de una bolsa de 30.950 horas en servicios de atención a los usuarios/clientes del Instituto Cervantes en todo lo relacionado con la comercialización de sus productos y servicios (CAU). Expediente: G-2023/09-0038.*

1. Poder adjudicador:

- 1.1) Nombre: Dirección del Instituto Cervantes.
- 1.2) Número de identificación fiscal: Q2812007I.
- 1.3) Dirección: Alcalá, 49.
- 1.4) Localidad: Madrid.
- 1.5) Provincia: Madrid.
- 1.6) Código postal: 28014.
- 1.7) País: España.
- 1.8) Código NUTS: ES300.
- 1.9) Teléfono: +91 4367600.
- 1.11) Correo electrónico: [contratacion@cervantes.es](mailto:contratacion@cervantes.es)
- 1.12) Dirección principal: <http://www.cervantes.es>
- 1.13) Dirección del perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=o6xiNqznd3oQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

2. Tipo de poder adjudicador y principal actividad ejercida:

- 2.1) Tipo: Autoridad estatal.
- 2.2) Actividad principal ejercida: Educación.

4. Códigos CPV: 79512000 (Centro de llamadas).

5. Lugar principal de prestación de los servicios: ES300.

6. Descripción de la licitación: Contratación de una bolsa de 30.950 horas en servicios de atención a los usuarios/clientes del Instituto Cervantes en todo lo relacionado con la comercialización de sus productos y servicios (CAU).

7. Tipo de procedimiento de adjudicación: Abierto.

9. Criterios de adjudicación:

- 9.1) Certificaciones técnicas y Formación (Ponderación: 5%).
- 9.2) Precio (Ponderación: 30%).
- 9.3) Tiempo de resolución de peticiones (Ponderación: 20%).
- 9.4) Memoria Descriptiva (oferta técnica) (Ponderación: 45%).

10. Fecha de adjudicación: 17 de enero de 2024.

11. Ofertas recibidas:

- 11.1) Número de ofertas recibidas: 3.
- 11.2) Número de ofertas recibidas de PYMEs: 1.
- 11.3) Número de ofertas recibidas de otro Estado miembro de la UE: 0.
- 11.4) Número de ofertas recibidas de terceros países: 0.

11.5) Número de ofertas recibidas por vía electrónica: 3.

12. Adjudicatarios:

- 12.1) Nombre: NTT DATA SPAIN BPO, S.L.U.
- 12.2) Número de identificación fiscal: B91251082.
- 12.3) Dirección: Av. d'Icària, 211.
- 12.4) Localidad: Barcelona.
- 12.6) Código postal: 08005.
- 12.7) País: España.

13. Valor de las ofertas:

- 13.1) Valor de la oferta seleccionada: 682.100,00 euros.
- 13.2) Valor de la oferta de mayor coste: 682.100,00 euros.
- 13.3) Valor de la oferta de menor coste: 0,00 euros.

16. Procedimientos de recurso:

16.1) Órgano competente para los procedimientos de recurso:

- 16.1.1) Nombre: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales.
- 16.1.2) Dirección: Avenida General Perón, 38.
- 16.1.3) Localidad: Madrid.
- 16.1.5) Código postal: 28020.
- 16.1.6) País: España.
- 16.1.10) Dirección de internet: [https://www.hacienda.gob.es/es-ES/ Areas % 2 0 T ematicas / C ontratacion / T A C R C / P aginas / Tribunal % 2 0 A dministrativo % 2 0 C entral % 2 0 de % 2 0 R ecur sos % 2 0 C ontractua les.asp](https://www.hacienda.gob.es/es-ES/Areas%20Tematicas/Contratacion/TACRC/Paginas/Tribunal%20Administrativo%20Central%20de%20Recursos%20Contractuales.asp)

16.4) Servicio del que se puede obtener información sobre el procedimiento de recurso:

- 16.4.1) Nombre: Instituto Cervantes.
- 16.4.2) Dirección: Alcalá, 49.
- 16.4.3) Localidad: Madrid.
- 16.4.5) Código postal: 28014.
- 16.4.6) País: España.
- 16.4.10) Dirección de internet: <https://cervantes.org/>

17. Publicación anterior referente al presente procedimiento:

- 17.1) ID: 2023-318070. Envío de Anuncio de Licitación al DOUE (25 de octubre de 2023).
- 17.2) ID: 2023-318070. Anuncio de Licitación publicado en BOE (14 de noviembre de 2023).
- 17.3) ID: 2024-000199346. Envío de Anuncio de Formalización al DOUE (15 de febrero de 2024).

18. Fecha de envío del anuncio: 15 de febrero de 2024.

Madrid, 15 de febrero de 2024.- Director del Instituto Cervantes, Luis Manuel García Montero.

ID: A240006683-1