

## 217358-2026 - Konkurrencevilkår

Spanien – Telefonpasning – Atención E Información Al Ciudadano Sobre Las Actuaciones Desarrolladas Por El Ministerio De Vivienda Y Agenda Urbana

OJ S 62/2026 30/03/2026

Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Tjenesteydelser

### 1. Køber

---

#### 1.1. Køber

Officielt navn: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

E-mail: [sg.contratacion-ag@mivau.gob.es](mailto:sg.contratacion-ag@mivau.gob.es)

Køberens retlige status: Central regeringsmyndighed

Den ordregivende myndigheds aktivitet: Generelle offentlige tjenesteydelser

### 2. Procedure

---

#### 2.1. Procedure

Titel: Atención E Información Al Ciudadano Sobre Las Actuaciones Desarrolladas Por El Ministerio De Vivienda Y Agenda Urbana

Beskrivelse: Las prestaciones incluyen la atención integral de consultas, la aplicación de protocolos de atención, su elaboración, actualización y mantenimiento por parte de la empresa adjudicataria, así como la orientación al ciudadano hacia otros organismos cuando las consultas no sean competencia del Ministerio. Asimismo, el servicio deberá garantizar una atención homogénea y de calidad, conforme a los procedimientos validados por la Subdirección General de Asuntos Generales y Contratación, asegurando una correcta identificación del personal y una imagen adecuada de la Administración General del Estado. Este servicio se complementa con el teléfono de atención ciudadana 047, que ha puesto en marcha el Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana con la finalidad de ofrecer información, orientación y acompañamiento en cuestiones relacionadas con el acceso, la rehabilitación, el alquiler y los programas de ayuda a la vivienda.

Identifikator for proceduren: b598b3c3-f94a-422e-b984-cae12b436225

Intern ID: 2601CTRCO004

Udbudsprocedure: Offentligt udbud

Proceduren er en hasteprocedure: nej

##### 2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79510000 Telefonpasning

##### 2.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

##### 2.1.3. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 405 533,26 EUR

##### 2.1.4. Generelle oplysninger

Retsgrundlag:

#### 2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Bekendtgørelse

Tilsidesættelse af forpligtelser på det arbejdsretlige område: Incumplimiento de obligaciones en materia de legislación laboral

## 5. Delkontrakt

---

### 5.1. Delkontrakt: LOT-0000

Titel: Atención E Información Al Ciudadano Sobre Las Actuaciones Desarrolladas Por El Ministerio De Vivienda Y Agenda Urbana

Beskrivelse: Las prestaciones incluyen la atención integral de consultas, la aplicación de protocolos de atención, su elaboración, actualización y mantenimiento por parte de la empresa adjudicataria, así como la orientación al ciudadano hacia otros organismos cuando las consultas no sean competencia del Ministerio. Asimismo, el servicio deberá garantizar una atención homogénea y de calidad, conforme a los procedimientos validados por la Subdirección General de Asuntos Generales y Contratación, asegurando una correcta identificación del personal y una imagen adecuada de la Administración General del Estado. Este servicio se complementa con el teléfono de atención ciudadana 047, que ha puesto en marcha el Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana con la finalidad de ofrecer información, orientación y acompañamiento en cuestiones relacionadas con el acceso, la rehabilitación, el alquiler y los programas de ayuda a la vivienda.

Intern ID: 2601CTRCO004

#### 5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79510000 Telefonpasning

##### **Valgmuligheder:**

Beskrivelse af optioner: Según lo establecido en el apartado K.2. del cuadro de características del PCAP

#### 5.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

#### 5.1.3. Anslået varighed

Varighed: 12 Måneder

#### 5.1.4. Fornyelse

Højeste antal fornyelser: 1

Yderligere oplysninger om fornyelser: 12 meses Según lo establecido en el apartado K.2. del cuadro de características del PCAP

#### 5.1.6. Generelle oplysninger

##### **Reserveret deltagelse:**

Deltagelse uden forbehold.

Indkøbsprojekt, der ikke finansieres med EU-midler

Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): nej

#### 5.1.9. Udvalgelseskriterier

Kilder til udvalgelseskriterier: Bekendtgørelse

Kriterium: Generel årlig omsætning

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: Cifra anual de negocio

Kriterium: Referencer på specificerede tjenester

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: Trabajos realizados

Kriterium: Andre økonomiske eller finansielle krav

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: Experiencia - 1 años

#### **5.1.10. Tildelingskriterier**

**Kriterium:**

Type: Pris

Beskrivelse: Precio.

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 80

**Kriterium:**

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Memoria Técnica.

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 20

#### **5.1.11. Tilbudsdokumenter**

Adresse på udbudsdokumenterne: [https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle\\_licitacion&idEvl=HoGsPj9o402ExvMJXBMHHQ%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=HoGsPj9o402ExvMJXBMHHQ%3D%3D)

#### **5.1.12. Tilbudsvilkår**

**Vilkår for indgivelse:**

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

Indgivelsesadresse: [https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle\\_licitacion&idEvl=HoGsPj9o402ExvMJXBMHHQ%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=HoGsPj9o402ExvMJXBMHHQ%3D%3D)

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: spansk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Frist for modtagelse af tilbud: 29/04/2026 20:00:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Varighed, hvor tilbuddet skal forblive gyldigt: 5 Måneder

**Oplysninger om offentlig iværksættelse:**

Åbningsdato: 19/05/2026 17:56:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Sted: TELEMATICA

**Betingelser for kontraktens udførelse:**

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet beskæftigelse: Nej

Vilkår relateret til kontraktens udførelse: Seguridad y salud en el trabajo.

Elektronisk fakturering: Påkrævet

Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: nej

Der vil blive anvendt elektronisk betaling: ja

#### **5.1.15. Teknikker**

**Rammeaftale:**

Ingen rammeaftale

**Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:**

#### 5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for klager: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Oplysninger om klagefrister: hasta 2026-04-29+02:00

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

## 8. Organisationer

---

### 8.1. ORG-0001

Officielt navn: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

Registreringsnummer: 11674120211172

Registreringsnummer: S2801506C

By: Madrid

Postnummer: 28046

Landsdel (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

Enhed: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

E-mail: [sg.contratacion-ag@mivau.gob.es](mailto:sg.contratacion-ag@mivau.gob.es)

Telefon: 913286491

Køberprofil: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=UBm%2Fm5E%2FmB%2FI8aL3PRS10Q%3D%3D>

#### Andre kontaktpunkter:

Officielt navn: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

By: Madrid

Postnummer: 28020

Landsdel (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

E-mail: [tribunal\\_recursos.contratos@minhap.es](mailto:tribunal_recursos.contratos@minhap.es)

#### Andre kontaktpunkter:

Officielt navn: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

By: Madrid

Postnummer: 28020

Landsdel (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

E-mail: [tribunal\\_recursos.contratos@minhap.es](mailto:tribunal_recursos.contratos@minhap.es)

#### Denne organisations roller:

Køber

Organisation med ansvar for klager

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne

## Oplysninger om bekendtgørelsen

---

Bekendtgørelsens ID: 64e77385-f10d-4b22-a8b9-72b9986f5fec - 01

Formulartype: Konkurrencevilkår

Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Bekendtgørelsesundertype: 16

Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 26/03/2026 18:07:53 (UTC+01:00) centraleuropæisk  
tid, vesteuropæisk sommertid  
Bekendtgørelsens officielle sprog: spansk  
Bekendtgørelsesnummer: 217358-2026  
EUT-S-nummer: 62/2026  
Offentliggørelsesdato: 30/03/2026