223496-2026 - Konkurrencevilkår

Spanien – Telefonpasning – Servicio de Gestión y Atención al usuario del Instituto de Mayores y Servicios Sociales
OJ S 64/2026 01/04/2026
Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen
Tjenesteydelser

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: Dirección General del Instituto de Mayores y Servicios Sociales
E-mail: area.contratacion.inversiones@imserso.es
Køberens retlige status: Central regeringsmyndighed
Den ordregivende myndigheds aktivitet: Social beskyttelse

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Servicio de Gestión y Atención al usuario del Instituto de Mayores y Servicios Sociales
Beskrivelse: Servicio de Gestión y Atención al usuario del Instituto de Mayores y Servicios Sociales
Identifikator for proceduren: a82d48fe-5e0e-4f5e-ac81-315ecfd85875
Tidligere bekendtgørelse: 8c20538e-924c-4911-a4f4-f9958fd42199-01
Intern ID: 010/2026
Udbudsprocedure: Offentligt udbud
Proceduren er en hasteprocedure: nej

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser
Primær klassifikation (cpv): 79510000 Telefonpasning
Supplerende klassifikation (cpv): 79511000 Telefonisttjenester, 79512000 Callcenter

2.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): A Coruña (ES111)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Lugo (ES112)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Ourense (ES113)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Pontevedra (ES114)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Asturias (ES120)

Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Cantabria (ES130)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Araba/Álava (ES211)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Gipuzkoa (ES212)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Bizkaia (ES213)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Navarra (ES220)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): La Rioja (ES230)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Huesca (ES241)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Teruel (ES242)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Zaragoza (ES243)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Madrid (ES300)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Ávila (ES411)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Burgos (ES412)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): León (ES413)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Palencia (ES414)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Salamanca (ES415)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Segovia (ES416)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Soria (ES417)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Valladolid (ES418)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Zamora (ES419)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Albacete (ES421)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Ciudad Real (ES422)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Cuenca (ES423)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Guadalajara (ES424)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Toledo (ES425)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Badajoz (ES431)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Cáceres (ES432)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Barcelona (ES511)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Girona (ES512)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Lleida (ES513)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Tarragona (ES514)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Alicante / Alacant (ES521)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Castellón / Castelló (ES522)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Valencia / València (ES523)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Eivissa y Formentera (ES531)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Mallorca (ES532)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Menorca (ES533)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Almería (ES611)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Cádiz (ES612)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Córdoba (ES613)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Granada (ES614)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Huelva (ES615)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Jaén (ES616)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Málaga (ES617)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Sevilla (ES618)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Murcia (ES620)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Ceuta (ES630)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Melilla (ES640)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): El Hierro (ES703)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Fuerteventura (ES704)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Gran Canaria (ES705)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): La Gomera (ES706)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): La Palma (ES707)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Lanzarote (ES708)
Land: Spanien

2.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Tenerife (ES709)
Land: Spanien

2.1.3. Værdi
Anslået værdi eksklusiv moms: 3 217 431,85 EUR

2.1.4. Generelle oplysninger
Retsgrundlag:
Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Udelukkelsesgrunde
Kilder til grundlag for udelukkelse: Bekendtgørelse
Insolvens: Apartado 8.2 del PCAP.

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0000
Titel: Servicio de Gestión y Atención al usuario del Instituto de Mayores y Servicios Sociales
Beskrivelse: Servicio de Gestión y Atención al usuario del Instituto de Mayores y Servicios Sociales
Intern ID: 010/2026

5.1.1. Formål
Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser
Primær klassifikation (cpv): 79510000 Telefonpasning
Supplerende klassifikation (cpv): 79511000 Telefonisttjenester, 79512000 Callcenter

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): A Coruña (ES111)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Lugo (ES112)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Ourense (ES113)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Pontevedra (ES114)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Asturias (ES120)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Cantabria (ES130)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Araba/Álava (ES211)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Gipuzkoa (ES212)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Bizkaia (ES213)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Navarra (ES220)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): La Rioja (ES230)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Huesca (ES241)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Teruel (ES242)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Zaragoza (ES243)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Madrid (ES300)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Ávila (ES411)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Burgos (ES412)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): León (ES413)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Palencia (ES414)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Salamanca (ES415)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Segovia (ES416)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Soria (ES417)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Valladolid (ES418)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Zamora (ES419)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Albacete (ES421)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Ciudad Real (ES422)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Cuenca (ES423)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Guadalajara (ES424)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Toledo (ES425)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Badajoz (ES431)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Cáceres (ES432)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Barcelona (ES511)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Girona (ES512)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Lleida (ES513)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Tarragona (ES514)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Alicante / Alacant (ES521)

Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Castellón / Castelló (ES522)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Valencia / València (ES523)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Eivissa y Formentera (ES531)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Mallorca (ES532)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Menorca (ES533)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Almería (ES611)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Cádiz (ES612)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Córdoba (ES613)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Granada (ES614)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Huelva (ES615)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Jaén (ES616)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Málaga (ES617)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Sevilla (ES618)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Murcia (ES620)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Ceuta (ES630)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Melilla (ES640)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): El Hierro (ES703)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Fuerteventura (ES704)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Gran Canaria (ES705)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): La Gomera (ES706)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): La Palma (ES707)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Lanzarote (ES708)
Land: Spanien

5.1.2. Udførelsessted
Landsdel (NUTS): Tenerife (ES709)
Land: Spanien

5.1.3. Anslået varighed
Varighed: 1 År

5.1.4. Fornyelse
Højeste antal fornyelser: 4
Yderligere oplysninger om fornyelser: Duración de la prorroga: Un año por cada una de las prórrogas, con un máximo previsto de 4.

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): ja

5.1.7. Strategiske udbud
Formålet med strategiske udbud: Opfyldelse af sociale mål

Beskrivelse: Cumplimiento de objetivos sociales

5.1.9. Udvælgelseskriterier

Kilder til udvælgelseskriterier: Bekendtgørelse
Kriterium: Generel årlig omsætning
Beskrivelse af udvælgelseskriterium: Cifra anual de negocio

Kriterium: Referencer på specificerede tjenester
Beskrivelse af udvælgelseskriterium: Trabajos realizados

Kriterium: Certifikater fra kvalitetskontrolinstitutter
Beskrivelse af udvælgelseskriterium: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

Kriterium: Andel af underleverancer
Beskrivelse af udvælgelseskriterium: Indicación de la parte del contrato que se pretende subcontratar

5.1.10. Tildelingskriterier

Kriterium:
Type: Pris
Beskrivelse: 1. Oferta económica.
Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)
Tildelingskriterium talværdi: 82
Kriterium:
Type: Kvalitet
Beskrivelse: 2. Aumento del horario de atención al público de las 18 a las 19 horas durante las campañas de Turismo y Termalismo Social.
Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)
Tildelingskriterium talværdi: 18

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Adresse på udbudsdokumenterne: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=%2FYxHesBMFM0wYTJJ03sHog%3D%3D

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:
Elektronisk indgivelse: Påkrævet
Indgivelsesadresse: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=%2FYxHesBMFM0wYTJJ03sHog%3D%3D
Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: spansk
Elektronisk katalog: Tilladt
Frist for modtagelse af tilbud: 15/04/2026 23:59:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid
Varighed, hvor tilbuddet skal forblive gyldigt: 2 Måneder
Oplysninger om offentlig iværksættelse:
Åbningsdato: 16/04/2026 10:00:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid
Sted: AREA DE CONTRATACIÓN E INVERSIONES
Åbningsdato: 22/04/2026 10:00:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Sted: AREA DE CONTRATACIÓN E INVERSIONES
Betingelser for kontraktens udførelse:
Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet beskæftigelse: Nej
Vilkår relateret til kontraktens udførelse: ANEXO 1B.
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:
Intet dynamisk indkøbssystem

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang
Organisation med ansvar for klager: Dirección General del Instituto de Mayores y Servicios Sociales - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales
Oplysninger om klagefrister: Recurso especial en materia de contratación de 15 días hábiles.

8. Organisationer

8.1. ORG-0001
Officielt navn: Dirección General del Instituto de Mayores y Servicios Sociales
Registreringsnummer: 10000440052321
Registreringsnummer: Q2827004I
By: Madrid
Postnummer: 28029
Landsdel (NUTS): Madrid (ES300)
Land: Spanien
Enhed: Dirección General del Instituto de Mayores y Servicios Sociales
E-mail: area.contratacion.inversiones@imserso.es
Telefon: 917033749
Internetadresse: http://www.imserso.es
Køberprofil: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=%2FIenFWdN6mgQK2TEfXGy%2BA%3D%3D
Andre kontaktpunkter:
Officielt navn: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales
By: Madrid
Postnummer: 28020
Landsdel (NUTS): Madrid (ES300)
Land: Spanien
Internetadresse: https://sedeminhap.gob.es/es-ES/Sedes/TACRC/Paginas/Default.aspx
Denne organisations roller:
Køber
Organisation med ansvar for klager

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: 6135564e-a29b-4d61-90d0-9183f5f0cc1c - 01

Formulartype: Konkurrencevilkår
Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen
Bekendtgørelsesundertype: 16
Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 30/03/2026 18:59:41 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid
Bekendtgørelsens officielle sprog: spansk
Bekendtgørelsesnummer: 223496-2026
EUT-S-nummer: 64/2026
Offentliggørelsesdato: 01/04/2026