

405059-2026 - Konkurrencevilkår

Spanien – Callcenter – Servicio de explotación operativa del sistema integrado de gestión de emergencias 112 Región de Murcia

OJ S 112/2026 12/06/2026

Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Tjenesteydelser

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: Consejería de Presidencia, Juventud, Acción Exterior y Emergencias de la Región de Murcia

E-mail: jesus.arnao@carm.es

Køberens retlige status: Regional myndighed

Den ordregivende myndigheds aktivitet: Generelle offentlige tjenesteydelser

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Servicio de explotación operativa del sistema integrado de gestión de emergencias 112 Región de Murcia

Beskrivelse: El servicio objeto de contratación (en adelante, servicio de explotación operativa) consiste en la atención telefónica y clasificación de las llamadas de emergencia realizadas por los ciudadanos al número único europeo de emergencia 112, así como en la puesta a disposición de los servicios de emergencia de la información recabada para su actuación rápida, coordinada y eficaz.

Identifikator for proceduren: 1ab23e6f-34b2-448b-987f-a1d458aaad28

Intern ID: 11001/2026

Udbudsprocedure: Offentligt udbud

Proceduren er en hasteprocedure: nej

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79512000 Callcenter

2.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Murcia (ES620)

Land: Spanien

2.1.3. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 22 633 228,45 EUR

2.1.4. Generelle oplysninger

Retsgrundlag:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Bekendtgørelse

Tilsidesættelse af forpligtelser på det arbejdsretlige område: Ver Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0000

Titel: Servicio de explotación operativa del sistema integrado de gestión de emergencias 112
Región de Murcia

Beskrivelse: El servicio objeto de contratación (en adelante, servicio de explotación operativa) consiste en la atención telefónica y clasificación de las llamadas de emergencia realizadas por los ciudadanos al número único europeo de emergencia 112, así como en la puesta a disposición de los servicios de emergencia de la información recabada para su actuación rápida, coordinada y eficaz.

Intern ID: 11001/2026

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser
Primær klassifikation (cpv): 79512000 Callcenter

5.1.2. Udførelsessted

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

5.1.3. Anslået varighed

Startdato: 26/09/2026
Varigheds slutdato: 14/05/2030

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

5.1.7. Strategiske udbud

Formålet med strategiske udbud: Ingen strategiske udbud

5.1.9. Udvalgelseskriterier

Kilder til udvalgelseskriterier: Bekendtgørelse

Kriterium: Generel årlig omsætning

Beskrivelse af udvalgelseskriterium: Cifra anual de negocio

Kriterium: Referencer på specificerede tjenester

Beskrivelse af udvalgelseskriterium: Trabajos realizados

5.1.10. Tildelingskriterier

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Mejoras.

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 60

Kriterium:

Type: Pris

Beskrivelse: Oferta económica.

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 10

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Propuesta técnica.

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 30

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Adresse på udbudsdokumenterne: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=IHvC88lZwljL1rX3q%2FMAPA%3D%3D

5.1.12. Tilbudsvilkår**Vilkår for indgivelse:**

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

Indgivelsesadresse: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=IHvC88lZwljL1rX3q%2FMAPA%3D%3D

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

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Frist for modtagelse af tilbud: 01/07/2026 23:59:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Varighed, hvor tilbuddet skal forblive gyldigt: 2 Måneder

Oplysninger om offentlig iværksættelse:

Åbningsdato: 24/07/2026 11:30:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Betingelser for kontraktens udførelse:

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

Vilkår relateret til kontraktens udførelse: Ver apartado N.2 del PCAP.

Elektronisk fakturering: Tilladt

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: Consejería de Presidencia, Juventud, Acción Exterior y Emergencias de la Región de Murcia - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Oplysninger om klagefrister: Ver art. 58 del R.D. 36/2020 de 30 de diciembre

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne: Consejería de Presidencia, Juventud, Acción Exterior y Emergencias de la Región de Murcia - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

8. Organisationer**8.1. ORG-0001**

Officielt navn: Consejería de Presidencia, Juventud, Acción Exterior y Emergencias de la Región de Murcia

Registreringsnummer: 21437600187520

Registreringsnummer: S3011001I

By: Murcia

Postnummer: 30071

Landsdel (NUTS): Murcia (ES620)

Land: Spanien

Enhed: Consejería de Presidencia, Juventud, Acción Exterior y Emergencias de la Región de Murcia

E-mail: jesus.arnao@carm.es

Telefon: 968362594

Køberprofil: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=YTa3Dq7pwJ5vYnTkQN0%2FZA%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/>

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

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: 8afab0d5-4faa-437f-be7e-7c723580be35 - 01

Formulartype: Konkurrencevilkår

Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Bekendtgørelsesundertype: 16

Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 11/06/2026 11:23:37 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Bekendtgørelsens officielle sprog: spansk

Bekendtgørelsesnummer: 405059-2026

EUT-S-nummer: 112/2026

Offentliggørelsesdato: 12/06/2026