

217358-2026 - Wettbewerb

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

OJ S 62/2026 30/03/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

E-Mail: sg.contratacion-ag@mivau.gob.es

Rechtsform des Erwerbers: Zentrale Regierungsbehörde

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Allgemeine öffentliche Verwaltung

2. Verfahren

2.1. Verfahren

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

Beschreibung: 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.

Kennung des Verfahrens: b598b3c3-f94a-422e-b984-cae12b436225

Interne Kennung: 2601CTRCO004

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79510000 Telefonauftragsdienste

2.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

2.1.3. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 405 533,26 EUR

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Bekanntmachung

Verstoß gegen arbeitsrechtliche Verpflichtungen: Incumplimiento de obligaciones en materia de legislación laboral

5. Los

5.1. Los: LOT-0000

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

Beschreibung: 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.

Interne Kennung: 2601CTRCO004

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79510000 Telefonauftragsdienste

Optionen:

Beschreibung der Optionen: Según lo establecido en el apartado K.2. del cuadro de características del PCAP

5.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 12 Monate

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 1

Weitere Informationen zur Verlängerung: 12 meses Según lo establecido en el apartado K.2. del cuadro de características del PCAP

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: nein

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Auswahlkriterien: Bekanntmachung

Kriterium: Allgemeiner Jahresumsatz
Beschreibung des Auswahlkriteriums: Cifra anual de negocio

Kriterium: Referenzen zu bestimmten Dienstleistungen
Beschreibung des Auswahlkriteriums: Trabajos realizados

Kriterium: Andere wirtschaftliche oder finanzielle Anforderungen
Beschreibung des Auswahlkriteriums: Experiencia - 1 años

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Beschreibung: Precio.

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 80

Kriterium:

Art: Qualität

Beschreibung: Memoria Técnica.

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 20

5.1.11. Auftragsunterlagen

Internetadresse der Auftragsunterlagen: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=HoGsPj9o402ExvMJXBMHHQ%3D%3D

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=HoGsPj9o402ExvMJXBMHHQ%3D%3D

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Spanisch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 29/04/2026 20:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 5 Monate

Informationen über die öffentliche Angebotsöffnung:

Eröffnungstermin: 19/05/2026 17:56:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Ort des Eröffnungstermins: TELEMATICA

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: Seguridad y salud en el trabajo.

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Informationen über die Überprüfungsfristen: hasta 2026-04-29+02:00

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

Registrierungsnummer: 11674120211172

Registrierungsnummer: S2801506C

Stadt: Madrid

Postleitzahl: 28046

Land, Gliederung (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

Kontaktperson: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

E-Mail: sg.contratacion-ag@mivau.gob.es

Telefon: 913286491

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

Sonstige Kontaktpersonen:

Offizielle Bezeichnung: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Stadt: Madrid

Postleitzahl: 28020

Land, Gliederung (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

E-Mail: tribunal_recursos.contratos@minhap.es

Sonstige Kontaktpersonen:

Offizielle Bezeichnung: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Stadt: Madrid

Postleitzahl: 28020

Land, Gliederung (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

E-Mail: tribunal_recursos.contratos@minhap.es

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Überprüfungsstelle

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 64e77385-f10d-4b22-a8b9-72b9986f5fec - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 26/03/2026 18:07:53 (UTC+01:00)
Mitteleuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit
Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Spanisch
Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 217358-2026
ABl. S – Nummer der Ausgabe: 62/2026
Datum der Veröffentlichung: 30/03/2026