

405059-2026 - Wettbewerb

Spanien – Call-Center – Servicio de explotación operativa del sistema integrado de gestión de emergencias 112 Región de Murcia

OJ S 112/2026 12/06/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

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

E-Mail: jesus.arnao@carm.es

Rechtsform des Erwerbers: Regionale Gebietskörperschaft

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Allgemeine öffentliche Verwaltung

2. Verfahren

2.1. Verfahren

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

Beschreibung: 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.

Kennung des Verfahrens: 1ab23e6f-34b2-448b-987f-a1d458aaad28

Interne Kennung: 11001/2026

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

2.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Murcia (ES620)

Land: Spanien

2.1.3. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 22 633 228,45 EUR

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Bekanntmachung

Verstoß gegen arbeitsrechtliche Verpflichtungen: Ver Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

5. Los

5.1. Los: LOT-0000

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

Beschreibung: 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.

Interne Kennung: 11001/2026

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

5.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Murcia (ES620)

Land: Spanien

5.1.3. Geschätzte Dauer

Datum des Beginns: 26/09/2026

Enddatum der Laufzeit: 14/05/2030

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

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

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

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Qualität

Beschreibung: Mejoras.

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

Zuschlagskriterium — Zahl: 60

Kriterium:

Art: Preis

Beschreibung: Oferta económica.

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

Zuschlagskriterium — Zahl: 10

Kriterium:

Art: Qualität

Beschreibung: Propuesta técnica.

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

Zuschlagskriterium — Zahl: 30

5.1.11. Auftragsunterlagen

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

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

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 01/07/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 2 Monate

Informationen über die öffentliche Angebotsöffnung:

Eröffnungstermin: 24/07/2026 11:30:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: Ver apartado N.2 del PCAP.

Elektronische Rechnungsstellung: Zulässig

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

Informationen über die Überprüfungsfristen: Ver art. 58 del R.D. 36/2020 de 30 de diciembre

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt: Consejería de Presidencia, Juventud, Acción Exterior y Emergencias de la Región de Murcia - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

8. Organisationen**8.1. ORG-0001**

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

Registrierungsnummer: 21437600187520

Registrierungsnummer: S3011001I

Stadt: Murcia

Postleitzahl: 30071

Land, Gliederung (NUTS): Murcia (ES620)

Land: Spanien

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

E-Mail: jesus.arnao@carm.es

Telefon: 968362594

Profil des Erwerbers: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=YTa3Dq7pwJ5vYnTkQN0%2FZA%3D%3D>

Sonstige Kontaktpersonen:

Offizielle Bezeichnung: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Stadt: Madrid

Postleitzahl: 28020

Land, Gliederung (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

Internetadresse: <https://sedeminhap.gob.es/>

Sonstige Kontaktpersonen:

Offizielle Bezeichnung: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Stadt: Madrid

Postleitzahl: 28020

Land, Gliederung (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

Internetadresse: <https://sedeminhap.gob.es/es-ES/Sedes/TACRC/Paginas/Default.aspx>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Überprüfungsstelle

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 8afab0d5-4faa-437f-be7e-7c723580be35 - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 11/06/2026 11:23:37 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Spanisch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 405059-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 112/2026

Datum der Veröffentlichung: 12/06/2026