

217358-2026 - Competition

Spain – Telephone-answering services – Atención E Información Al Ciudadano Sobre Las Actuaciones Desarrolladas Por El Ministerio De Vivienda Y Agenda Urbana

OJ S 62/2026 30/03/2026

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

Email: sg.contratacion-ag@mivau.gob.es

Legal type of the buyer: Central government authority

Activity of the contracting authority: General public services

2. Procedure

2.1. Procedure

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

Description: 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.

Procedure identifier: b598b3c3-f94a-422e-b984-cae12b436225

Internal identifier: 2601CTR0004

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79510000 Telephone-answering services

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Madrid (ES300)

Country: Spain

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 405 533,26 EUR

2.1.4. General information

Legal basis:

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Notice

Breaching of obligations in the fields of labour law: Incumplimiento de obligaciones en materia de legislación laboral

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

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

Description: 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.

Internal identifier: 2601CTRCO004

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79510000 Telephone-answering services

Options:

Description of the options: Según lo establecido en el apartado K.2. del cuadro de características del PCAP

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Madrid (ES300)

Country: Spain

5.1.3. Estimated duration

Duration: 12 Months

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 1

Other information about renewals: 12 meses Según lo establecido en el apartado K.2. del cuadro de características del PCAP

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): no

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Notice

Criterion: General yearly turnover

Description of selection criterion: Cifra anual de negocio

Criterion: References on specified services

Description of selection criterion: Trabajos realizados

Criterion: Other economic or financial requirements

Description of selection criterion: Experiencia - 1 años

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Description: Precio.

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 80

Criterion:

Type: Quality

Description: Memoria Técnica.

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 20

5.1.11. Procurement documents

Address of the procurement documents: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=HoGsPj9o402ExvMJXBMHHQ%3D%3D

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=HoGsPj9o402ExvMJXBMHHQ%3D%3D

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: Spanish

Electronic catalogue: Not allowed

Deadline for receipt of tenders: 29/04/2026 20:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 5 Months

Information about public opening:

Opening date: 19/05/2026 17:56:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Place: TELEMATICA

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Conditions relating to the performance of the contract: Seguridad y salud en el trabajo.

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: no

Electronic payment will be used: yes

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

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

Information about review deadlines: hasta 2026-04-29+02:00

Organisation providing more information on the review procedures: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

Registration number: 11674120211172

Registration number: S2801506C

Town: Madrid

Postcode: 28046

Country subdivision (NUTS): Madrid (ES300)

Country: Spain

Contact point: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

Email: sg.contratacion-ag@mivau.gob.es

Telephone: 913286491

Buyer profile: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=UBm%2Fm5E%2FmB%2Fi8aL3PRS10Q%3D%3D>

Other contact points:

Official name: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Town: Madrid

Postcode: 28020

Country subdivision (NUTS): Madrid (ES300)

Country: Spain

Email: tribunal_recursos.contratos@minhap.es

Other contact points:

Official name: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Town: Madrid

Postcode: 28020

Country subdivision (NUTS): Madrid (ES300)

Country: Spain

Email: tribunal_recursos.contratos@minhap.es

Roles of this organisation:

Buyer

Review organisation

Organisation providing more information on the review procedures

Notice information

Notice identifier/version: 64e77385-f10d-4b22-a8b9-72b9986f5fec - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 26/03/2026 18:07:53 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time
Languages in which this notice is officially available: Spanish
Notice publication number: 217358-2026
OJ S issue number: 62/2026
Publication date: 30/03/2026