

239873-2026 - Competition

Spain – Telephone-answering services – Contrato de servicios que conlleva prestaciones directas a favor de la ciudadanía denominado “Apoyo a la Gestión de los Canales de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid”.

OJ S 68/2026 08/04/2026

Contract or concession notice – standard regime - Change notice
Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid

Email: agssyecontratacion@madrid.es

Legal type of the buyer: Local authority

Activity of the contracting authority: General public services

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Contrato de servicios que conlleva prestaciones directas a favor de la ciudadanía denominado “Apoyo a la Gestión de los Canales de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid”.

Description: Prestación de servicios de atención omnicanal a la ciudadanía a través de los canales de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid, incluyendo tanto los expresamente citados en el apartado 3.2 del PPT "Cartera de servicios de la atención multicanal", como otros de naturaleza similar de competencia municipal, que puedan identificarse durante la ejecución del contrato y que no sean de competencia exclusiva del personal funcionario.

Procedure identifier: 484c9d9f-0440-4a5a-9d21-66eca0fb60ec

Internal identifier: 300/2025/01915

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

Additional classification (cpv): 79342320 Customer-care services, 79511000 Telephone operator services, 79512000 Call centre

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Madrid (ES300)

Country: Spain

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 125 145 119,57 EUR

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Notice

Arrangement with creditors: Acuerdo con acreedores

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Title: Contrato de servicios que conlleva prestaciones directas a favor de la ciudadanía denominado "Apoyo a la Gestión de los Canales de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid".

Description: Prestación de servicios de atención omnicanal a la ciudadanía a través de los canales de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid, incluyendo tanto los expresamente citados en el apartado 3.2 del PPT "Cartera de servicios de la atención multicanal", como otros de naturaleza similar de competencia municipal, que puedan identificarse durante la ejecución del contrato y que no sean de competencia exclusiva del personal funcionario.

Internal identifier: 300/2025/01915

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79510000 Telephone-answering services

Additional classification (cpv): 79342320 Customer-care services, 79511000 Telephone operator services, 79512000 Call centre

Options:

Description of the options: Prórroga del expediente [300/2025/01915]

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Madrid (ES300)

Country: Spain

5.1.3. Estimated duration

Start date: 01/10/2026

Duration: 48 Months

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

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Quality

Description: Criterios sociales.

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

Award criterion number: 5

Criterion:

Type: Price

Description: Precio servicio de oficinas electrónicas de autoservicio (quioscos).

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

Award criterion number: 3

Criterion:

Type: Price

Description: Precio unitario de atención personalizada (010, OAC, chat y redes sociales).

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

Award criterion number: 32

Criterion:

Type: Price

Description: Precio unitario de servicios automatizados.

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

Award criterion number: 5

Criterion:

Type: Quality

Description: Prestaciones superiores a las establecidas en el PPT.

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

Award criterion number: 10

Criterion:

Type: Quality

Description: Servicios de apoyo.

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

Award criterion number: 20

Criterion:

Type: Quality

Description: Aseguramiento de la calidad y mejora continua.

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

Award criterion number: 4

Criterion:

Type: Quality

Description: Detalle de la propuesta tecnológica.

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

Award criterion number: 2,5

Criterion:

Type: Quality

Description: Exhaustividad de los procesos de gestión y mantenimiento.

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

Award criterion number: 2,5

Criterion:

Type: Quality

Description: Gestión de fluctuaciones en la demanda.

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

Award criterion number: 3

Criterion:

Type: Quality

Description: Mejora Continua e Innovación.

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

Award criterion number: 5

Criterion:

Type: Quality

Description: Modelo de gestión del servicio..

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

Award criterion number: 4

Criterion:

Type: Quality

Description: Organización del servicio y estrategia de implantación.

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

Award criterion number: 4

5.1.11. Procurement documents

Address of the procurement documents: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=kaw5XIGxHmTjHF5qKI4aaw%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=kaw5XIGxHmTjHF5qKI4aaw%3D%3D

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

Electronic catalogue: Not allowed

Deadline for receipt of tenders: 06/05/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 3 Months

Information about public opening:

Opening date: 07/05/2026 09:30:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Place: Entorno virtual

Opening date: 13/05/2026 09:30:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Place: Entorno virtual

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: Según el apartado 26 del Anexo I del PCAP..

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: Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid - Dirección Principal
Information about review deadlines: El plazo para la interposición del recurso especial en materia de contratación será de 15 días hábiles, contados desde la publicación del anuncio de licitación en el Diario Oficial de la Unión Europea, conforme a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público."

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid

Registration number: 31606280204388

Registration number: P2807900B

Town: Madrid

Postcode: 28002

Country subdivision (NUTS): Madrid (ES300)

Country: Spain

Contact point: Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid

Email: agssyecontratacion@madrid.es

Telephone: +34 914800010

Internet address: <http://www.madrid.es>

Buyer profile: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=ykTr%2BAkeChI%2FbjW6njtWLw%3D%3D>

Other contact points:

Official name: Dirección Principal

Town: Madrid

Postcode: 28014

Country subdivision (NUTS): Madrid (ES300)

Country: Spain

Roles of this organisation:

Buyer

Review organisation

10. Change

Version of the previous notice to be changed

:

75a69c6d-70b5-40a7-a325-9a3dbd42523e-01

Main reason for change

:

Information updated

10.1. Change

Section identifier: LOT-0000

Notice information

Notice identifier/version: d00b5fba-3c79-452d-a6ef-bc8a643d8787 - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 06/04/2026 14:56:57 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: Spanish

Notice publication number: 239873-2026

OJ S issue number: 68/2026

Publication date: 08/04/2026