

246513-2026 - Planning

Spain – Customer-care services – Servicio multicanal de atención ciudadana de la Agencia Española de Protección de Datos. Contrato reservado a centros especiales de empleo de iniciativa social de conformidad con lo dispuesto en la disposición adicional cuarta de la Ley 9 /2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

OJ S 70/2026 10/04/2026

Prior information notice or a periodic indicative notice used to shorten time limits for receipt of tenders

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Agencia Española de Protección de Datos

Email: contratacion@aedp.es

Legal type of the buyer: Central government authority

Activity of the contracting authority: General public services

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Servicio multicanal de atención ciudadana de la Agencia Española de Protección de Datos. Contrato reservado a centros especiales de empleo de iniciativa social de conformidad con lo dispuesto en la disposición adicional cuarta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Description: El objeto de este contrato es la prestación de un servicio de atención multicanal a las consultas que los ciudadanos formulen a la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), a través de dos vías de comunicación: un canal telefónico y un canal mediante tecnologías de robotización y automatización de procesos, respondiendo ambos canales a preguntas frecuentes mediante respuestas predeterminadas (caso del ChatBot) o extraíbles de los contenidos de la web (canal telefónico).

Internal identifier: EX20260030

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79342320 Customer-care services

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Madrid (ES300)

Country: Spain

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 1 320 371,68 EUR

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Procurement Document

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Title: Servicio multicanal de atención ciudadana de la Agencia Española de Protección de Datos. Contrato reservado a centros especiales de empleo de iniciativa social de conformidad con lo dispuesto en la disposición adicional cuarta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Description: El objeto de este contrato es la prestación de un servicio de atención multicanal a las consultas que los ciudadanos formulen a la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), a través de dos vías de comunicación: un canal telefónico y un canal mediante tecnologías de robotización y automatización de procesos, respondiendo ambos canales a preguntas frecuentes mediante respuestas predeterminadas (caso del ChatBot) o extraíbles de los contenidos de la web (canal telefónico).

Internal identifier: EX20260030

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79342320 Customer-care services

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Madrid (ES300)

Country: Spain

5.1.3. Estimated duration

Duration: 12 Months

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is reserved to sheltered workshops and economic operators aiming at the social and professional integration of disabled or disadvantaged persons.

Participation is reserved to sheltered workshops and economic operators aiming at the social and professional integration of disabled or disadvantaged persons.

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

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

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

Terms of contract:

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

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: Agencia Española de Protección de Datos - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Information about review deadlines: Plazo de 15 días hábiles

Organisation providing additional information about the procurement procedure: Agencia Española de Protección de Datos - Agencia Española de Protección de Datos

Organisation providing more information on the review procedures: Agencia Española de Protección de Datos - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Agencia Española de Protección de Datos

Registration number: 40004100000841

Registration number: Q2813014D

Town: Madrid

Postcode: 28001

Country subdivision (NUTS): Madrid (ES300)

Country: Spain

Contact point: Agencia Española de Protección de Datos

Email: contratacion@aepd.es

Telephone: 913996307

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

Buyer profile: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=VHjMJTTb73Q%3D>

Other contact points:

Official name: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Town: Madrid

Postcode: 28020

Country subdivision (NUTS): Madrid (ES300)

Country: Spain

Other contact points:

Official name: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Town: Madrid

Postcode: 28020

Country subdivision (NUTS): Madrid (ES300)

Country: Spain

Email: contratacion@aepd.es

Other contact points:

Official name: Agencia Española de Protección de Datos

Town: Madrid

Postcode: 28001

Country subdivision (NUTS): Madrid (ES300)

Country: Spain

Roles of this organisation:

Buyer

Organisation providing additional information about the procurement procedure

Review organisation

Organisation providing more information on the review procedures

Notice information

Notice identifier/version: 996d18c6-8451-4e99-a4fe-01e4f3f58243 - 01

Form type: Planning

Notice type: Prior information notice or a periodic indicative notice used to shorten time limits for receipt of tenders

Notice subtype: 7

Notice dispatch date: 08/04/2026 17:45:31 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: Spanish

Notice publication number: 246513-2026

OJ S issue number: 70/2026

Publication date: 10/04/2026