

321759-2026 - Competition

Spain – Call centre – Servicio de información especializada, telefónica y presencial, emisión de llamadas por necesidades asistenciales o de tramitación administrativa. Realización ocasional de encuestas o campañas telefónicas y gestión de la base de datos del Club de los 60.

OJ S 90/2026 11/05/2026

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León

Email: gsscontratacion@jcyl.es

Legal type of the buyer: Regional authority

Activity of the contracting authority: General public services

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Servicio de información especializada, telefónica y presencial, emisión de llamadas por necesidades asistenciales o de tramitación administrativa. Realización ocasional de encuestas o campañas telefónicas y gestión de la base de datos del Club de los 60.

Description: En cumplimiento de los principios de necesidad, idoneidad y eficiencia establecidos en el artículo 28 de la LCSP la naturaleza y extensión de las necesidades que pretenden cubrirse mediante la celebración del presente contrato, se encuadran dentro del ámbito de las funciones y competencias atribuidas a este Centro Directivo determinándose con precisión la idoneidad del objeto y contenido del contrato en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Procedure identifier: d8845a0a-74be-403f-b0c1-11effd124b18

Internal identifier: A2026/004996

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79512000 Call centre

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Ávila (ES411)

Country: Spain

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Burgos (ES412)

Country: Spain

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): León (ES413)

Country: Spain

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Palencia (ES414)

Country: Spain

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Salamanca (ES415)

Country: Spain

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Segovia (ES416)

Country: Spain

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Soria (ES417)

Country: Spain

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Valladolid (ES418)

Country: Spain

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Zamora (ES419)

Country: Spain

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 1 017 603,35 EUR

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Notice

Breaching obligation relating to payment of taxes: No hallarse el licitador al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias impuestas por las disposiciones vigentes, en los términos señalados en el artículo 13 del Real Decreto 1098/2001 de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

Breaching of obligations set under purely national exclusion grounds: Estar incurso el licitador en alguna prohibición de contratar, inscrita en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas clasificadas del Sector Público o el equivalente en el ámbito de las Comunidades Autónomas en función del ámbito de la prohibición para contratar y el órgano que la haya declarado.

Breaching obligation relating to payment of social security contributions: No hallarse el licitador al corriente en el cumplimiento de las obligaciones de Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, en los términos señalados en el artículo 14 del Real Decreto 1098 /2001 de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Title: Servicio de información especializada, telefónica y presencial, emisión de llamadas por necesidades asistenciales o de tramitación administrativa. Realización ocasional de encuestas o campañas telefónicas y gestión de la base de datos del Club de los 60.

Description: En cumplimiento de los principios de necesidad, idoneidad y eficiencia establecidos en el artículo 28 de la LCSP la naturaleza y extensión de las necesidades que pretenden cubrirse mediante la celebración del presente contrato, se encuadran dentro del ámbito de las funciones y competencias atribuidas a este Centro Directivo determinándose con precisión la idoneidad del objeto y contenido del contrato en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Internal identifier: A2026/004996

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79512000 Call centre

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Ávila (ES411)

Country: Spain

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Burgos (ES412)

Country: Spain

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): León (ES413)

Country: Spain

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Palencia (ES414)

Country: Spain

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Salamanca (ES415)

Country: Spain

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Segovia (ES416)

Country: Spain

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Soria (ES417)

Country: Spain

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Valladolid (ES418)

Country: Spain

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Zamora (ES419)

Country: Spain

5.1.3. Estimated duration

Duration: 36 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): yes

5.1.7. Strategic procurement

Aim of strategic procurement: Fulfilment of social objectives

Description: Cumplimiento de objetivos sociales

Social objective promoted: Employment opportunities for the long-term unemployed, disadvantaged and/or for persons with disabilities, Accessibility for all, Gender equality, Ethnic equality

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: Certificates by quality control institutes

Description of selection criterion: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Description: Proposición económica.

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

Award criterion number: 51

Criterion:

Type: Quality

Description: Mejoras en la prestación del servicio.

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

Award criterion number: 10

Criterion:

Type: Quality

Description: Organización y prestación del servicio.

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

Award criterion number: 24

Criterion:

Type: Quality

Description: Sistema de gestión, calidad y control del servicio.

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

Award criterion number: 15

5.1.11. Procurement documents

Address of the procurement documents: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=2u0LUg7ghNqHCIsjvJ3rhQ%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=2u0LUg7ghNqHCIsjvJ3rhQ%3D%3D

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

Electronic catalogue: Not allowed

Deadline for receipt of tenders: 08/06/2026 19:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 2 Months

Information about public opening:

Opening date: 09/06/2026 09:30:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Place: Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León

Opening date: 30/06/2026 09:30:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Place: Gerencia de Servicios Sociales

Opening date: 15/06/2026 09:30:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Place: Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León

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: Promover el empleo de personas con especiales dificultades de inserción en el mercado laboral.

Electronic invoicing: Allowed

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: Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León - Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales de Castilla y León.

Information about review deadlines: El plazo para interponer el recurso especial a que se refiere artículo 50 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante LCSP), será de quince días hábiles y su cómputo se realizará en función del tipo de acto objeto del curso. No obstante, el plazo para interponer el recurso especial contra la adjudicación será de diez días naturales a computar en la forma prevista en la letra d) del artículo 50 apartado 1 de la LCSP, cuando los contratos se vayan a financiar con fondos europeos procedentes del Instrumento Europeo de Recuperación, Fondo Europeo de Desarrollo Regional, Fondo Social Europeo Plus, Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural y Fondo Europeo Marítimo y de Pesca conforme al artículo 58 del Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León

Registration number: 21038270147587

Registration number: Q9750009D

Town: Valladolid

Postcode: 47001

Country subdivision (NUTS): Valladolid (ES418)

Country: Spain

Contact point: Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León

Email: gsscontratacion@jcyl.es

Telephone: +34 983410900

Buyer profile: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=dydUOC%2BNh3UQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

Other contact points:

Official name: Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales de Castilla y León.

Town: Zamora

Postcode: 49001

Country subdivision (NUTS): Zamora (ES419)

Country: Spain

Internet address: <https://consejoconsultivocastillayleon.sedelectronica.es>

Roles of this organisation:

Buyer

Review organisation

Notice information

Notice identifier/version: 2d4643de-e9eb-448c-ad47-444b3ab8c8ef - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 08/05/2026 09:33:31 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: Spanish

Notice publication number: 321759-2026

OJ S issue number: 90/2026

Publication date: 11/05/2026