

España – Centro de llamadas – Servicio de atención ciudadana 012, en el marco del modelo corporativo de atención ciudadana de la Generalitat de Catalunya.

OJ S 190/2025 03/10/2025

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal - Anuncio de cambios
Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Departamento de la Presidencia
Correo electrónico: contractacio.presidencia@gencat.cat
Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad regional
Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Servicio de atención ciudadana 012, en el marco del modelo corporativo de atención ciudadana de la Generalitat de Catalunya.
Descripción: Servicio de atención ciudadana 012, en el marco del modelo corporativo de atención ciudadana de la Generalitat de Catalunya.
Identificador del procedimiento: db9971fa-97fa-452d-845b-7608abe8c439
Identificador interno: PR-2026-17
Tipo de procedimiento: Abierto
El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios
Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

2.1.2. Lugar de ejecución

Dirección postal: Sant Honorat, 1-3
Localidad: Barcelona
Código postal: 08002
Subdivisión del país (NUTS): Barcelona (ES511)
País: España

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 27 733 619,60 EUR

2.1.4. Información general

Base jurídica:
Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: Servicio de atención ciudadana 012, en el marco del modelo corporativo de atención ciudadana de la Generalitat de Catalunya.

Descripción: Servicio de atención ciudadana 012, en el marco del modelo corporativo de atención ciudadana de la Generalitat de Catalunya.

Identificador interno: PR-2026-17

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Barcelona (ES511)

País: España

Información complementaria: España

5.1.3. Duración estimada

Duración: 1 Año

5.1.6. Información general

Participación reservada: La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: <https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/202037?categoria=0>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/202037?categoria=0>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: catalán, español

Catálogo electrónico: Permitida

Son necesarios el sello o la firma electrónicos avanzados o cualificados [como se definen en el Reglamento (UE) nº 910/2014]

Plazo de recepción de ofertas: 15/10/2025 14:00:00 (UTC+2) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Plazo en el que la oferta debe seguir siendo válida: 4 Meses

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: sí

Se utilizará el pago electrónico: sí

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

Subasta electrónica: no

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Tribunal Catalán de Contratos del Sector Público

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Servicio de Contratación

Organización que recibe solicitudes de participación: Departamento de la Presidencia

Organización que tramita ofertas: Servicio de Contratación

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Departamento de la Presidencia

Número de registro: S0811001G

Dirección postal: c. Sant Honorat, 1-3.

Localidad: Barcelona

Código postal: 08002

Subdivisión del país (NUTS): Barcelona (ES511)

País: España

Punto de contacto: Servicio de Contratación

Correo electrónico: contractacio.presidencia@gencat.cat

Teléfono: +34 934024858

Dirección de internet: <https://contractaciopublica.gencat.cat/perfil/presidencia>

Perfil de comprador: <https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detail/202037?categoria=0>

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que recibe solicitudes de participación

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Tribunal Catalán de Contratos del Sector Público

Número de registro: A09021959

Dirección postal: Carrer del Foc, 57

Localidad: Barcelona

Código postal: 08038

Subdivisión del país (NUTS): Barcelona (ES511)

País: España

Correo electrónico: tccsp@gencat.cat

Teléfono: +34 938842038

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0003

Denominación oficial: Servicio de Contratación

Número de registro: A09006098

Dirección postal: Sant Honorat, 1-3

Localidad: Barcelona

Código postal: 08002

Subdivisión del país (NUTS): Barcelona (ES511)

País: España

Correo electrónico: contractacio.presidencia@gencat.cat

Teléfono: +34 934024858

Dirección de internet: <http://contractaciopublica.gencat.cat/perfil/presidencia>

Funciones de esta organización:

Organización que tramita ofertas

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0000

Denominación oficial: Publications Office of the European Union

Número de registro: PUBL

Localidad: Luxembourg

Código postal: 2417

Subdivisión del país (NUTS): Luxembourg (LU000)

País: Luxemburgo

Correo electrónico: ted@publications.europa.eu

Teléfono: +352 29291

Dirección de internet: <https://op.europa.eu>

Funciones de esta organización:

TED eSender

10. Modificación

Versión del anuncio anterior que debe modificarse: 580962-2025

Principal motivo de la modificación: Corrección comprador

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 3afe1b29-08a2-403d-961b-b3b2cb96fdb7 - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 02/10/2025 12:23:42 (UTC)

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español

Número de publicación del anuncio: 650016-2025

Número de la edición del DO S: 190/2025

Fecha de publicación: 03/10/2025