

680085-2026 - Licitación

España – Servicios de contestación de llamadas telefónicas – Atención y gestión de llamadas para la gestión de los recursos de bomberos, protección civil y policía local demandando los Servicios Municipales de Prevención y Emergencias.

OJ S 191/2026 02/10/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal
Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Málaga

Correo electrónico: perfildelcontratante@malaga.eu

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad local

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Atención y gestión de llamadas para la gestión de los recursos de bomberos, protección civil y policía local demandando los Servicios Municipales de Prevención y Emergencias.

Descripción: La necesidad de la Administración a la que se pretende dar satisfacción mediante la contratación de las prestaciones correspondientes; y su relación con el objeto del contrato, que deberá ser directa, clara y proporcional, la idoneidad de su objeto y la competencia municipal para la ejecución del contrato, es decir, que responda a los fines institucionales del Ayuntamiento de Málaga, en los términos establecidos en el artículo 28.1 LCSP.

Identificador del procedimiento: cfe090cc-1c13-4d99-9bab-61c9a8ed2031

Identificador interno: 93/26

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Málaga (ES617)

País: España

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 3 539 004,55 EUR

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Anuncio

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Atención y gestión de llamadas para la gestión de los recursos de bomberos, protección civil y policía local demandando los Servicios Municipales de Prevención y Emergencias.

Descripción: La necesidad de la Administración a la que se pretende dar satisfacción mediante la contratación de las prestaciones correspondientes; y su relación con el objeto del contrato, que deberá ser directa, clara y proporcional, la idoneidad de su objeto y la competencia municipal para la ejecución del contrato, es decir, que responda a los fines institucionales del Ayuntamiento de Málaga, en los términos establecidos en el artículo 28.1 LCSP.

Identificador interno: 93/26

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Málaga (ES617)

País: España

5.1.3. Duración estimada

Duración: 1 Año

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 1

Más información sobre renovaciones: Ver letra K del Anexo 1 al PCAP.

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

5.1.7. Contratación estratégica

Objetivo de la contratación estratégica: Ninguna contratación estratégica

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Anuncio

Criterio: Volumen de negocios anual general

Descripción del criterio de selección: Cifra anual de negocio

Criterio: Referencias sobre servicios específicos

Descripción del criterio de selección: Trabajos realizados

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Criterio económico.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 5

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Criterios de calidad.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 95

5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=7XYGhjO0jFceIBJRHQiPkQ%3D%3D

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=7XYGhjO0jFceIBJRHQiPkQ%3D%3D

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

Catálogo electrónico: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 04/11/2026 13:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 2 Meses

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 06/11/2026 09:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Lugar: Ayuntamiento de Málaga

Condiciones del contrato:

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

Condiciones relativas a la ejecución del contrato: El contratista deberá tomar medidas para reducir en la ejecución del contrato el consumo de papel, promoviendo entre sus empleados su uso responsable, apostando por la digitalización. Para aquella información o documentos que no puedan adoptar el formato digital, el papel que utilicen deberá ser reciclado. Ver letra AH-2, del Anexo 1 al PCAP..

Facturación electrónica: Permitida

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: no

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Málaga - Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales del Ayuntamiento de Málaga

Información sobre los plazos de revisión: Recurso Especial.

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Málaga - Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales del Ayuntamiento de Málaga

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Málaga

Número de registro: 30557810097781

Número de registro: P2906700F

Localidad: Málaga

Código postal: 29016

Subdivisión del país (NUTS): Málaga (ES617)

País: España

Punto de contacto: Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Málaga

Correo electrónico: perfildelcontratante@malaga.eu

Teléfono: +34 951927781

Fax: +34 951926572

Dirección de internet: <http://www.malaga.eu>

Perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=DxxxopwdD5gQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales del Ayuntamiento de Málaga

Localidad: Málaga

Código postal: 29016

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Correo electrónico: tarcaytomalaga@malaga.eu

Teléfono: +34 951927156

Fax: +34 951926574

Dirección de internet: <https://sede.malaga.eu/es/tramitacion/administracion-publica/detalle-del-tramite/index.html?id=5898&tipoVO=5>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales del Ayuntamiento de Málaga

Localidad: Málaga

Código postal: 29016

Subdivisión del país (NUTS): Málaga (ES617)

País: España

Correo electrónico: tarcaytomalaga@malaga.eu

Teléfono: +34 951927156

Fax: +34 951926574

Dirección de internet: <https://sede.malaga.eu/es/tramitacion/administracion-publica/detalle-del-tramite/index.html?id=5898&tipoVO=5>

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 4c375244-bc47-4a40-b754-f02986383cb7 - 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: 01/10/2026 10:05:13 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español

Número de publicación del anuncio: 680085-2026

Número de la edición del DO S: 191/2026

Fecha de publicación: 02/10/2026