223496-2026 - Kilpailu

Espanja – Puhelinvastaajapalvelut – Servicio de Gestión y Atención al usuario del Instituto de Mayores y Servicios Sociales
OJ S 64/2026 01/04/2026
Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Palvelut

1. Ostaja

1.1. Ostaja

Virallinen nimi: Dirección General del Instituto de Mayores y Servicios Sociales
Sähköposti: area.contratacion.inversiones@imserso.es
Ostajan oikeudellinen muoto: Keskushallinnon viranomainen
Pääasiallinen toimiala: Sosiaaliturva

2. Menettely

2.1. Menettely

Ilmoituksen nimi: Servicio de Gestión y Atención al usuario del Instituto de Mayores y Servicios Sociales
Kuvaus: Servicio de Gestión y Atención al usuario del Instituto de Mayores y Servicios Sociales
Menettelyn tunniste: a82d48fe-5e0e-4f5e-ac81-315ecfd85875
Edellinen ilmoitus: 8c20538e-924c-4911-a4f4-f9958fd42199-01
Sisäinen tunniste: 010/2026
Menettelyn tyyppi: Avoin
Käytetään nopeutettua menettelyä: ei

2.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut
Pääasiallinen luokitus (cpv): 79510000 Puhelinvastaajapalvelut
Lisäluokitus (cpv): 79511000 Puhelinkeskuspalvelut, 79512000 Puhelukeskus

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): A Coruña (ES111)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Lugo (ES112)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Ourense (ES113)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Pontevedra (ES114)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Asturias (ES120)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Cantabria (ES130)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Araba/Álava (ES211)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Gipuzkoa (ES212)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Bizkaia (ES213)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Navarra (ES220)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): La Rioja (ES230)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Huesca (ES241)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Teruel (ES242)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Zaragoza (ES243)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Madrid (ES300)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Ávila (ES411)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Burgos (ES412)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): León (ES413)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Palencia (ES414)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Salamanca (ES415)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Segovia (ES416)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Soria (ES417)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Valladolid (ES418)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Zamora (ES419)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Albacete (ES421)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Ciudad Real (ES422)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Cuenca (ES423)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Guadalajara (ES424)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Toledo (ES425)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Badajoz (ES431)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Cáceres (ES432)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Barcelona (ES511)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Girona (ES512)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Lleida (ES513)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Tarragona (ES514)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Alicante / Alacant (ES521)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Castellón / Castelló (ES522)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Valencia / València (ES523)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Eivissa y Formentera (ES531)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Mallorca (ES532)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Menorca (ES533)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Almería (ES611)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Cádiz (ES612)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Córdoba (ES613)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Granada (ES614)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Huelva (ES615)

Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Jaén (ES616)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Málaga (ES617)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Sevilla (ES618)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Murcia (ES620)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Ceuta (ES630)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Melilla (ES640)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): El Hierro (ES703)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Fuerteventura (ES704)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Gran Canaria (ES705)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): La Gomera (ES706)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): La Palma (ES707)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Lanzarote (ES708)
Maa: Espanja

2.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Tenerife (ES709)
Maa: Espanja

2.1.3. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 3 217 431,85 EUR

2.1.4. Yleistä tietoa
Oikeusperusta:
Direktiivi 2014/24/EU

2.1.6. Poissulkemisperusteet
Poissulkemisperusteiden ilmoittamispaikka: Ilmoitus
Maksukyvyttömyys: Apartado 8.2 del PCAP.

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0000
Ilmoituksen nimi: Servicio de Gestión y Atención al usuario del Instituto de Mayores y Servicios Sociales
Kuvaus: Servicio de Gestión y Atención al usuario del Instituto de Mayores y Servicios Sociales
Sisäinen tunniste: 010/2026

5.1.1. Tarkoitus
Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut
Pääasiallinen luokitus (cpv): 79510000 Puhelinvastaajapalvelut
Lisäluokitus (cpv): 79511000 Puhelinkeskuspalvelut, 79512000 Puhelukeskus

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): A Coruña (ES111)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Lugo (ES112)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Ourense (ES113)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Pontevedra (ES114)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Asturias (ES120)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Cantabria (ES130)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Araba/Álava (ES211)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Gipuzkoa (ES212)

Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Bizkaia (ES213)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Navarra (ES220)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): La Rioja (ES230)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Huesca (ES241)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Teruel (ES242)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Zaragoza (ES243)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Madrid (ES300)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Ávila (ES411)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Burgos (ES412)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): León (ES413)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Palencia (ES414)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Salamanca (ES415)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Segovia (ES416)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Soria (ES417)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Valladolid (ES418)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Zamora (ES419)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Albacete (ES421)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Ciudad Real (ES422)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Cuenca (ES423)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Guadalajara (ES424)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Toledo (ES425)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Badajoz (ES431)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Cáceres (ES432)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Barcelona (ES511)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Girona (ES512)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Lleida (ES513)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Tarragona (ES514)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Alicante / Alacant (ES521)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Castellón / Castelló (ES522)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Valencia / València (ES523)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Eivissa y Formentera (ES531)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Mallorca (ES532)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Menorca (ES533)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Almería (ES611)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Cádiz (ES612)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Córdoba (ES613)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Granada (ES614)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Huelva (ES615)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Jaén (ES616)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Málaga (ES617)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Sevilla (ES618)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Murcia (ES620)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Ceuta (ES630)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Melilla (ES640)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): El Hierro (ES703)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Fuerteventura (ES704)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Gran Canaria (ES705)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): La Gomera (ES706)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): La Palma (ES707)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Lanzarote (ES708)
Maa: Espanja

5.1.2. Suorituspaikka
Maaryhmittely (NUTS): Tenerife (ES709)
Maa: Espanja

5.1.3. Arvioitu kesto
Kesto: 1 Vuosi

5.1.4. Uusiminen
Sopimuksen optiokausien enimmäismäärä: 4
Lisätietoja uusimisesta: Duración de la prorroga: Un año por cada una de las prórrogas, con un máximo previsto de 4.

5.1.6. Yleistä tietoa
Varattu osallistuminen:
Osallistumista ei ole varattu.
Hankintaa ei ole rahoitettu EU:n varoista
Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): kyllä

5.1.7. Strategiset hankinnat

Strategisten hankintojen tavoite: Sosiaalisten tavoitteiden saavuttaminen
Kuvaus: Cumplimiento de objetivos sociales

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Ilmoitus
Kriteeri: Yleinen vuotuinen liikevaihto
Valintaperusteen kuvaus: Cifra anual de negocio

Kriteeri: Viitteet määriteltyihin palveluihin
Valintaperusteen kuvaus: Trabajos realizados

Kriteeri: Laadunvalvontainstituuttien sertifikaatit
Valintaperusteen kuvaus: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

Kriteeri: Alihankinnan osuus
Valintaperusteen kuvaus: Indicación de la parte del contrato que se pretende subcontratar

5.1.10. Vertailuperusteet

Kriteeri:
Tyyppi: Hinta
Kuvaus: 1. Oferta económica.
Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)
Vertailuperusteen luku: 82
Kriteeri:
Tyyppi: Laatu
Kuvaus: 2. Aumento del horario de atención al público de las 18 a las 19 horas durante las campañas de Turismo y Termalismo Social.
Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)
Vertailuperusteen luku: 18

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Hankinta-asiakirjojen osoite: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=%2FYxHesBMFM0wYTJJ03sHog%3D%3D

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:
Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Pakollinen
Tarjouksen/hakemuksen toimitusosoite: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=%2FYxHesBMFM0wYTJJ03sHog%3D%3D
Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: espanja
Sähköinen luettelo: Sallittu
Tarjousten vastaanottamisen määräaika: 15/04/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika
Ajanjakso, jonka tarjouksen on pysyttävä voimassa: 2 Kuukaudet
Tietoa julkisesta avaamisesta:
Tarjousten avaamisen päivämäärä: 16/04/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika
Paikka: AREA DE CONTRATACIÓN E INVERSIONES

Tarjousten avaamisen päivämäärä: 22/04/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika
Paikka: AREA DE CONTRATACIÓN E INVERSIONES
Sopimusehdot:
Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei
Sopimuksen täytäntöönpanoa koskevat ehdot: ANEXO 1B.
Sähköinen laskutus: Pakollinen
Tilaukset tehdään sähköisesti: ei
Maksut tehdään sähköisesti: kyllä

5.1.15. Menetelmät
Puitejärjestely:
Ei puitejärjestelyä
Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:
Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku
Muutoksenhakuelin: Dirección General del Instituto de Mayores y Servicios Sociales - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales
Tietoa muutoksenhaun määräajoista: Recurso especial en materia de contratación de 15 días hábiles.

8. Organisaatiot

8.1. ORG-0001
Virallinen nimi: Dirección General del Instituto de Mayores y Servicios Sociales
Rekisterinumero: 10000440052321
Rekisterinumero: Q2827004I
Postitoimipaikka: Madrid
Postinumero: 28029
Maaryhmittely (NUTS): Madrid (ES300)
Maa: Espanja
Yhteyspiste: Dirección General del Instituto de Mayores y Servicios Sociales
Sähköposti: area.contratacion.inversiones@imserso.es
Puhelin: 917033749
Internetosoite: http://www.imserso.es
Hankkijaprofiili: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=%2FIenFWdN6mgQK2TEfXGy%2BA%3D%3D
Muut yhteyspisteet:
Virallinen nimi: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales
Postitoimipaikka: Madrid
Postinumero: 28020
Maaryhmittely (NUTS): Madrid (ES300)
Maa: Espanja
Internetosoite: https://sedeminhap.gob.es/es-ES/Sedes/TACRC/Paginas/Default.aspx
Tämän organisaation roolit:
Ostaja
Muutoksenhakuelin

Ilmoituksen tiedot

Ilmoituksen tunniste/versio: 6135564e-a29b-4d61-90d0-9183f5f0cc1c - 01
Lomakkeen tyyppi: Kilpailu
Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Ilmoituksen alatyyppi: 16
Ilmoituksen lähetyspäivä: 30/03/2026 18:59:41 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika
Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: espanja
Ilmoituksen julkaisunumero: 223496-2026
EUVL S -lehden numero: 64/2026
Julkaisupäivä: 01/04/2026