

405059-2026 - Mise en concurrence

Espagne – Centre d'appels – Servicio de explotación operativa del sistema integrado de gestión de emergencias 112 Región de Murcia

OJ S 112/2026 12/06/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Consejería de Presidencia, Juventud, Acción Exterior y Emergencias de la Región de Murcia

Adresse électronique: jesus.arnao@carm.es

Forme juridique de l'acheteur: Autorité régionale

Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Servicio de explotación operativa del sistema integrado de gestión de emergencias 112 Región de Murcia

Description: El servicio objeto de contratación (en adelante, servicio de explotación operativa) consiste en la atención telefónica y clasificación de las llamadas de emergencia realizadas por los ciudadanos al número único europeo de emergencia 112, así como en la puesta a disposición de los servicios de emergencia de la información recabada para su actuación rápida, coordinada y eficaz.

Identifiant de la procédure: 1ab23e6f-34b2-448b-987f-a1d458aaad28

Identifiant interne: 11001/2026

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Murcia (ES620)

Pays: Espagne

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 22 633 228,45 EUR

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Avis

Manquement aux obligations dans le domaine du droit du travail: Ver Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Titre: Servicio de explotación operativa del sistema integrado de gestión de emergencias 112
Región de Murcia

Description: El servicio objeto de contratación (en adelante, servicio de explotación operativa) consiste en la atención telefónica y clasificación de las llamadas de emergencia realizadas por los ciudadanos al número único europeo de emergencia 112, así como en la puesta a disposición de los servicios de emergencia de la información recabada para su actuación rápida, coordinada y eficaz.

Identifiant interne: 11001/2026

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Murcia (ES620)

Pays: Espagne

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 26/09/2026

Date de fin de durée: 14/05/2030

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): non

5.1.7. Marché public stratégique

Objectif du marché public stratégique: Pas de passation de marché stratégique

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Avis

Critère: Chiffre d'affaires annuel général

Description du critère de sélection: Cifra anual de negocio

Critère: Références sur des services spécifiés

Description du critère de sélection: Trabajos realizados

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Qualité

Description: Mejoras.

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 60

Critère:

Type: Prix

Description: Oferta económica.

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 10

Critère:

Type: Qualité

Description: Propuesta técnica.

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 30

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=IHvC88lZwljL1rX3q%2FMAPA%3D%3D

5.1.12. Conditions du marché public**Conditions de soumission:**

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=IHvC88lZwljL1rX3q%2FMAPA%3D%3D

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: espagnol

Catalogue électronique: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 01/07/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 2 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 24/07/2026 11:30:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Conditions relatives à l'exécution du contrat: Ver apartado N.2 del PCAP.

Facturation électronique: Autorisée

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: oui

5.1.15. Techniques**Accord-cadre:**

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Consejería de Presidencia, Juventud, Acción Exterior y Emergencias de la Región de Murcia - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Description des délais d'introduction des procédures de recours: Ver art. 58 del R.D. 36/2020 de 30 de diciembre

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Consejería de Presidencia, Juventud, Acción Exterior y Emergencias de la Región de Murcia - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

8. Organisations**8.1. ORG-0001**

Nom officiel: Consejería de Presidencia, Juventud, Acción Exterior y Emergencias de la Región de Murcia
Numéro d'enregistrement: 21437600187520
Numéro d'enregistrement: S3011001I
Ville: Murcia
Code postal: 30071
Subdivision pays (NUTS): Murcia (ES620)
Pays: Espagne
Point de contact: Consejería de Presidencia, Juventud, Acción Exterior y Emergencias de la Región de Murcia
Adresse électronique: jesus.arnao@carm.es
Téléphone: 968362594
Profil de l'acheteur: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=YTa3Dq7pwJ5vYnTkQN0%2FZA%3D%3D>

Autres points de contact:

Nom officiel: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales
Ville: Madrid
Code postal: 28020
Subdivision pays (NUTS): Madrid (ES300)
Pays: Espagne
Adresse internet: <https://sedeminhap.gob.es/>

Autres points de contact:

Nom officiel: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales
Ville: Madrid
Code postal: 28020
Subdivision pays (NUTS): Madrid (ES300)
Pays: Espagne
Adresse internet: <https://sedeminhap.gob.es/es-ES/Sedes/TACRC/Paginas/Default.aspx>

Rôles de cette organisation:

Acheteur
Organisation chargée des procédures de recours
Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 8afab0d5-4faa-437f-be7e-7c723580be35 - 01
Type de formulaire: Mise en concurrence
Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire
Sous-type d'avis: 16
Date d'envoi de l'avis: 11/06/2026 11:23:37 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale
Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: espagnol
Numéro de publication de l'avis: 405059-2026
Numéro de publication au JO S: 112/2026
Date de publication: 12/06/2026