

611778-2026 - Mise en concurrence

Espagne – Services de répondeur téléphonique – Servicio de atención de llamadas telefónicas de la DFA

OJ S 171/2026 04/09/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Diputación Foral de Álava - Departamento de Empleo, Comercio, Turismo y Administración Foral

Adresse électronique: kontrataZO@araba.eus

Forme juridique de l'acheteur: Autorité régionale

Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Servicio de atención de llamadas telefónicas de la DFA

Description: Servicio de atención de llamadas telefónicas de la DFA

Identifiant de la procédure: 8fa9e320-f1ca-4042-8d20-91cc6c47731e

Identifiant interne: SG 10/27

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

Principales caractéristiques de la procédure et informations sur l'endroit où obtenir les règles complètes applicables à la procédure: Abierto

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79510000 Services de répondeur téléphonique

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Pays: Espagne

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 638 400,00 EUR

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Avis

Participation à une organisation criminelle: .

Travail des enfants et autres formes de traite des êtres humains: .

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titre: Servicio de atención de llamadas telefónicas de la DFA

Description: Servicio de atención de llamadas telefónicas de la DFA

Identifiant interne: 0

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79510000 Services de répondeur téléphonique

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Pays: Espagne

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 01/01/2027

Date de fin de durée: 31/12/2028

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 2

Autres informations sur le renouvellement: Prórrogas anuales

5.1.6. Informations générales

Il s'agit d'un marché récurrent

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

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Avis

Critère: Chiffre d'affaires annuel général

Description du critère de sélection: Volumen de negocios anual general

Critère: Références sur des services spécifiés

Description du critère de sélection: Referencias sobre servicios específicos

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Coût

Description: Mejor precio ofertado

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

Nombre critère d'attribution: 50

Critère:

Type: Coût

Description: Mejor relación entre el salario medio ofertado (€/h) de las/los 7 teleoperadoras/es y el precio ofertado (€/h) para la prestación del servicio

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

Nombre critère d'attribution: 35

Critère:

Type: Qualité

Description: Mejor planteamiento de desarrollo del servicio

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

Nombre critère d'attribution: 15

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

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

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 18/09/2026 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: 02/10/2026 08:30:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Informations complémentaires: Apertura sobres A

Conditions du marché:

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

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: non

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: Órgano Administrativo Foral de Recursos Contractuales de Álava

Description des délais d'introduction des procédures de recours: Recurso especial en materia de contratación: 15 días hábiles ante el Órgano Administrativo Foral de Recursos

Contractuales Recurso contencioso-administrativo ante el juzgado de lo Contencioso-Administrativo de Vitoria-Gasteiz: 2 meses

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: Diputación Foral de Álava - Departamento de Empleo, Comercio, Turismo y Administración Foral

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Órgano Administrativo Foral de Recursos Contractuales de Álava

Numéro d'enregistrement: 122480.0

Adresse postale: Plaza de la Provincia, s/n. 01001 Vitoria-Gasteiz (Álava/Araba)

Ville: Vitoria-Gasteiz

Code postal: 01001

Subdivision pays (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Pays: Espagne

Adresse électronique: oafrc-kefoa@araba.eus

Téléphone: +34 945181818

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

8.1. ORG-0003

Nom officiel: Diputación Foral de Álava - Departamento de Empleo, Comercio, Turismo y Administración Foral

Numéro d'enregistrement: P01000001

Adresse postale: Samaniego, 14 - 6ª pl. - 01008 Vitoria-Gasteiz (Álava/Araba)

Ville: Vitoria-Gasteiz

Code postal: 01001

Subdivision pays (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Pays: Espagne

Point de contact: Secretaría Técnica de Servicios Generales

Adresse électronique: kontrataZO@araba.eus

Téléphone: +34 945181818

Adresse internet: <http://www.araba.eus>

Profil de l'acheteur: <https://www.contratacion.euskadi.eus/>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 05f5cccd-09e1-414e-8ce3-6377d789a862 - 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: 03/09/2026 11:15:04 (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: 611778-2026

Numéro de publication au JO S: 171/2026

Date de publication: 04/09/2026