

217358-2026 - Nadmetanje

Španjolska – Usluge odgovaranja na telefon – Atención E Información Al Ciudadano Sobre Las Actuaciones Desarrolladas Por El Ministerio De Vivienda Y Agenda Urbana

OJ S 62/2026 30/03/2026

Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Usluge

1. Kupac

1.1. Kupac

Službeno ime: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

E-pošta: sg.contratacion-ag@mivau.gob.es

Pravni oblik kupca: Središnje tijelo državne uprave

Djelatnost javnog naručitelja: Opće javne usluge

2. Postupak

2.1. Postupak

Naslov: Atención E Información Al Ciudadano Sobre Las Actuaciones Desarrolladas Por El Ministerio De Vivienda Y Agenda Urbana

Opis: Las prestaciones incluyen la atención integral de consultas, la aplicación de protocolos de atención, su elaboración, actualización y mantenimiento por parte de la empresa adjudicataria, así como la orientación al ciudadano hacia otros organismos cuando las consultas no sean competencia del Ministerio. Asimismo, el servicio deberá garantizar una atención homogénea y de calidad, conforme a los procedimientos validados por la Subdirección General de Asuntos Generales y Contratación, asegurando una correcta identificación del personal y una imagen adecuada de la Administración General del Estado. Este servicio se complementa con el teléfono de atención ciudadana 047, que ha puesto en marcha el Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana con la finalidad de ofrecer información, orientación y acompañamiento en cuestiones relacionadas con el acceso, la rehabilitación, el alquiler y los programas de ayuda a la vivienda.

Identifikacijska oznaka postupka: b598b3c3-f94a-422e-b984-cae12b436225

Interna identifikacijska oznaka: 2601CTRCO004

Vrsta postupka: Otvoren

Postupak je ubrzan: ne

2.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79510000 Usluge odgovaranja na telefon

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Madrid (ES300)

Zemlja: Španjolska

2.1.3. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 405 533,26 EUR

2.1.4. Opće informacije

Pravna osnova:

2.1.6. Razlozi za isključenje

Izvori razloga za isključenje: Obavijest

Kršenje obveza u području radnog prava: Incumplimiento de obligaciones en materia de legislación laboral

5. Grupa

5.1. Grupa: LOT-0000

Naslov: Atención E Información Al Ciudadano Sobre Las Actuaciones Desarrolladas Por El Ministerio De Vivienda Y Agenda Urbana

Opis: Las prestaciones incluyen la atención integral de consultas, la aplicación de protocolos de atención, su elaboración, actualización y mantenimiento por parte de la empresa adjudicataria, así como la orientación al ciudadano hacia otros organismos cuando las consultas no sean competencia del Ministerio. Asimismo, el servicio deberá garantizar una atención homogénea y de calidad, conforme a los procedimientos validados por la Subdirección General de Asuntos Generales y Contratación, asegurando una correcta identificación del personal y una imagen adecuada de la Administración General del Estado. Este servicio se complementa con el teléfono de atención ciudadana 047, que ha puesto en marcha el Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana con la finalidad de ofrecer información, orientación y acompañamiento en cuestiones relacionadas con el acceso, la rehabilitación, el alquiler y los programas de ayuda a la vivienda.

Interna identifikacijska oznaka: 2601CTRCO004

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79510000 Usluge odgovaranja na telefon

Opције:

Opis opcija: Según lo establecido en el apartado K.2. del cuadro de características del PCAP

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Madrid (ES300)

Zemlja: Španjolska

5.1.3. Očekivano trajanje

Trajanje: 12 Mjeseci

5.1.4. Obnova

Maksimalan broj obnavljanja: 1

Druge informacije o obnovi: 12 meses Según lo establecido en el apartado K.2. del cuadro de características del PCAP

5.1.6. Opće informacije

Rezervirano sudjelovanje:

Sudjelovanje nije rezervirano.

Projekt javne nabave ne financira se sredstvima EU-a

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): ne

5.1.9. Kriteriji za odabir

Izvori kriterija odabira: Obavijest

Kriterij: Ukupni godišnji promet

Opis kriterija odabira: Cifra anual de negocio

Kriterij: Reference na određene usluge

Opis kriterija odabira: Trabajos realizados

Kriterij: Ostali ekonomski ili financijski zahtjevi

Opis kriterija odabira: Experiencia - 1 años

5.1.10. Kriteriji za dodjelu

Kriterij:

Vrsta: Cijena

Opis: Precio.

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 80

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Opis: Memoria Técnica.

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 20

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Adresa dokumentacije o nabavi: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=HoGsPj9o402ExvMJXBMHHQ%3D%3D

5.1.12. Uvjeti nabave

Uvjeti podnošenja:

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=HoGsPj9o402ExvMJXBMHHQ%3D%3D

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: španjolski

Elektronički katalog: Nije dopušteno

Rok za zaprimanje ponuda: 29/04/2026 20:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Razdoblje tijekom kojeg ponuda mora ostati valjana: 5 Mjeseci

Informacije o javnom otvaranju:

Datum otvaranja: 19/05/2026 17:56:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Mjesto: TELEMATICA

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne

Uvjeti koji se odnose na izvršenje ugovora: Seguridad y salud en el trabajo.

Elektroničko izdavanje računa: Obvezno

Naručivanje će biti elektroničko: ne

Plaćanje će biti elektroničko: da

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Nema okvirnog sporazuma

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

5.1.16. Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales
Informacije o rokovima za preispitivanje: hasta 2026-04-29+02:00
Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite): Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Službeno ime: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana
Registracijski broj: 11674120211172
Registracijski broj: S2801506C
Grad: Madrid
Poštanski broj: 28046
Zemlja – podregija (NUTS): Madrid (ES300)
Zemlja: Španjolska
Kontaktna točka: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana
E-pošta: sg.contratacion-ag@mivau.gob.es
Tel.: 913286491
Profil kupca: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=UBm%2Fm5E%2FmB%2FI8aL3PRS10Q%3D%3D>

Ostale kontaktne točke:

Službeno ime: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales
Grad: Madrid
Poštanski broj: 28020
Zemlja – podregija (NUTS): Madrid (ES300)
Zemlja: Španjolska
E-pošta: tribunal_recursos.contratos@minhap.es

Ostale kontaktne točke:

Službeno ime: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales
Grad: Madrid
Poštanski broj: 28020
Zemlja – podregija (NUTS): Madrid (ES300)
Zemlja: Španjolska
E-pošta: tribunal_recursos.contratos@minhap.es

Uloge ove organizacije:

Kupac
Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu)
Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite)

Informacije o obavijesti

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: 64e77385-f10d-4b22-a8b9-72b9986f5fec - 01
Vrsta obrasca: Nadmetanje
Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim
Podvrsta obavijesti: 16
Datum slanja obavijesti: 26/03/2026 18:07:53 (UTC+01:00) srednjoeuropsko vrijeme, zapadnoeuropsko ljetno vrijeme
Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: španjolski

Broj objave obavijesti: 217358-2026

Broj izdanja SL S-a: 62/2026

Datum objave: 30/03/2026