

217358-2026 - Gara

Spagna – Servizi di segreteria telefonica – Atención E Información Al Ciudadano Sobre Las Actuaciones Desarrolladas Por El Ministerio De Vivienda Y Agenda Urbana

OJ S 62/2026 30/03/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

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

Forma giuridica del committente: Autorità governativa centrale

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Servizi generali delle amministrazioni pubbliche

2. Procedura

2.1. Procedura

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

Descrizione: 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.

Identificativo della procedura: b598b3c3-f94a-422e-b984-cae12b436225

Identificativo interno: 2601CTRCO004

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79510000 Servizi di segreteria telefonica

2.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Madrid (ES300)

Paese: Spagna

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 405 533,26 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Avviso

Violazione degli obblighi in materia di diritto del lavoro: Incumplimiento de obligaciones en materia de legislación laboral

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0000

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

Descrizione: 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.

Identificativo interno: 2601CTRCO004

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79510000 Servizi di segreteria telefonica

Opzioni:

Descrizione delle opzioni: Según lo establecido en el apartado K.2. del cuadro de características del PCAP

5.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Madrid (ES300)

Paese: Spagna

5.1.3. Durata stimata

Durata: 12 Mesi

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 1

Altre informazioni sul rinnovo: 12 meses Según lo establecido en el apartado K.2. del cuadro de características del PCAP

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): no

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Avviso

Criterio: Fatturato annuo generale
Descrizione del criterio di selezione: Cifra anual de negocio

Criterio: Referenze su servizi specifici
Descrizione del criterio di selezione: Trabajos realizados

Criterio: Altri requisiti economici o finanziari
Descrizione del criterio di selezione: Experiencia - 1 años

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Prezzo

Descrizione: Precio.

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 80

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Memoria Técnica.

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 20

5.1.11. Documenti di gara

Indirizzo dei documenti di gara: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=HoGsPj9o402ExvMJXBMHHQ%3D%3D

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=HoGsPj9o402ExvMJXBMHHQ%3D%3D

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: spagnolo

Catalogo elettronico: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 29/04/2026 20:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 5 Mesi

Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:

Data di apertura: 19/05/2026 17:56:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Luogo: TELEMATICA

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Condizioni relative all'esecuzione dell'appalto: Seguridad y salud en el trabajo.

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: no

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Informazioni sui termini per il riesame: hasta 2026-04-29+02:00

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

Numero di registrazione: 11674120211172

Numero di registrazione: S2801506C

Località: Madrid

Codice postale: 28046

Suddivisione del paese (NUTS): Madrid (ES300)

Paese: Spagna

Referente: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

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

Telefono: 913286491

Profilo del committente: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=UBm%2Fm5E%2FmB%2FI8aL3PRS10Q%3D%3D>

Altri referenti:

Nome ufficiale: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Località: Madrid

Codice postale: 28020

Suddivisione del paese (NUTS): Madrid (ES300)

Paese: Spagna

E-mail: tribunal_recursos.contratos@minhap.es

Altri referenti:

Nome ufficiale: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Località: Madrid

Codice postale: 28020

Suddivisione del paese (NUTS): Madrid (ES300)

Paese: Spagna

E-mail: tribunal_recursos.contratos@minhap.es

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione competente per i ricorsi

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 64e77385-f10d-4b22-a8b9-72b9986f5fec - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 16

Data di trasmissione dell'avviso: 26/03/2026 18:07:53 (UTC+01:00) ora dell'Europa centrale,
ora legale dell'Europa occidentale
Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: spagnolo
Numero di pubblicazione dell'avviso: 217358-2026
Numero dell'edizione della GU S: 62/2026
Data di pubblicazione: 30/03/2026