

217358-2026 - Konkursas

Ispanija – Atsakymo į telefonų skambučius paslaugos – Atención E Información Al Ciudadano Sobre Las Actuaciones Desarrolladas Por El Ministerio De Vivienda Y Agenda Urbana
OJ S 62/2026 30/03/2026

Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka
Paslaugos

1. Pirkėjas

1.1. Pirkėjas

Oficialus pavadinimas: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

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

Pirkėjo teisinė forma: Centrinės valdžios institucija

Perkančiosios organizacijos veiklos sritis: Bendrosios viešosios paslaugos

2. Procedūra

2.1. Procedūra

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

Aprašymas: 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.

Procedūros identifikatorius: b598b3c3-f94a-422e-b984-cae12b436225

Vidaus identifikatorius: 2601CTRCO004

Pirkimo būdas: Atviras

Procedūra pagreitinta: ne

2.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 79510000 Atsakymo į telefonų skambučius paslaugos

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Madrid (ES300)

Šalis: Ispanija

2.1.3. Vertė

Numatoma vertė be PVM: 405 533,26 EUR

2.1.4. Bendra informacija

Teisinis pagrindas:

2.1.6. Pašalinimo pagrindai

Pašalinimo pagrindų šaltiniai: Pranešimas

Pareigų darbo teisės srityje pažeidimas: Incumplimiento de obligaciones en materia de legislación laboral

5. Pirkimo dalis

5.1. Pirkimo dalis: LOT-0000

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

Aprašymas: 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.

Vidaus identifikatorius: 2601CTRCO004

5.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 79510000 Atsakymo į telefonų skambučius paslaugos

Pasirinkimo galimybės:

Galimybių aprašymas: Según lo establecido en el apartado K.2. del cuadro de características del PCAP

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Madrid (ES300)

Šalis: Ispanija

5.1.3. Numatomas galiojimas

Galiojimas: 12 Mėnesiai

5.1.4. Atnaujinimas

Daugiausiai atnaujinimų: 1

Kitos informacijos apie atnaujinimą: 12 meses Según lo establecido en el apartado K.2. del cuadro de características del PCAP

5.1.6. Bendra informacija

Rezervuota dalyvavimo teisė:

Dalyvavimas nerezervuotas.

Iš ES fondų nefinansuojamas pirkimo projektas

Pirkimui taikoma Sutartis dėl viešųjų pirkimų (SVP): ne

5.1.9. Atrankos kriterijai

Pasirinkimo kriterijų šaltiniai: Pranešimas

Kriterijus: Bendras metinis apyvartumas
Atrankos kriterijaus aprašymas: Cifra anual de negocio

Kriterijus: Rekomendacijos dėl nurodytų paslaugų
Atrankos kriterijaus aprašymas: Trabajos realizados

Kriterijus: Kiti ekonominiai ar finansiniai reikalavimai
Atrankos kriterijaus aprašymas: Experiencia - 1 años

5.1.10. Skyrimo kriterijai

Kriterijus:

Rūšis: Kaina

Aprašymas: Precio.

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 80

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

Aprašymas: Memoria Técnica.

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 20

5.1.11. Pirkimo dokumentai

Pirkimo dokumentų adresas: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=HoGsPj9o402ExvMJXBMHHQ%3D%3D

5.1.12. Pirkimo sąlygos

Pateikimo sąlygos:

Pateikimas elektroninėmis priemonėmis: Privalomos

Pateikimo adresas: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=HoGsPj9o402ExvMJXBMHHQ%3D%3D

Kalbos, kuriomis galima pateikti pasiūlymus arba dalyvavimo prašymus: ispanų kalba

Elektroninis katalogas: Draudžiamos

Pasiūlymų priėmimo terminas: 29/04/2026 20:00:00 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

Laikotarpis, per kurį pasiūlymas turi išlikti galiojantis: 5 Mėnesiai

Informacija apie viešą vokų atplėšimą:

Atidarymo data: 19/05/2026 17:56:00 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

Vieta: TELEMATICA

Sutarties sąlygos:

Sutartis turi būti vykdoma pagal globojamų darbo grupių užimtumo programas: Ne

Su sutarties vykdymu susijusios sąlygos: Seguridad y salud en el trabajo.

Elektroninės sąskaitos faktūros: Privalomos

Bus naudojami elektroniniai užsakymai: ne

Bus naudojami elektroniniai mokėjimai: taip

5.1.15. Metodai

Preliminarioji sutartis:

Preliminariosios sutarties nėra

Informacija apie dinaminę pirkimo sistemą:

Dinaminės pirkimo sistemos nėra

5.1.16. Išsamesnė informacija, tarpininkavimas ir peržiūra

Peržiūros organizacija: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Informacija apie peržiūros terminus: hasta 2026-04-29+02:00

Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

8. Organizacijos

8.1. ORG-0001

Oficialus pavadinimas: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

Registracijos numeris: 11674120211172

Registracijos numeris: S2801506C

Miestas: Madrid

Pašto kodas: 28046

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Madrid (ES300)

Šalis: Ispanija

Ryšų centras: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

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

Telefono numeris: 913286491

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

Kiti ryšių centrai:

Oficialus pavadinimas: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Miestas: Madrid

Pašto kodas: 28020

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Madrid (ES300)

Šalis: Ispanija

E. paštas: tribunal_recursos.contratos@minhap.es

Kiti ryšių centrai:

Oficialus pavadinimas: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Miestas: Madrid

Pašto kodas: 28020

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Madrid (ES300)

Šalis: Ispanija

E. paštas: tribunal_recursos.contratos@minhap.es

Šios organizacijos vaidmenys:

Pirkėjas

Peržiūros organizacija

Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras

Skelbimo informacija

Skelbimo identifikatorius / versija: 64e77385-f10d-4b22-a8b9-72b9986f5fec - 01

Formos tipas: Konkursas

Skelbimo rūšis: Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka

Skelbimo porūšis: 16

Skelbimo išsiuntimo data: 26/03/2026 18:07:53 (UTC+01:00) Vidurio Europos laikas, Vakarų Europos vasaros laikas

Kalbos, kuriomis šis skelbimas oficialiai skelbiamas: ispanų kalba

Skelbimo paskelbimo numeris: 217358-2026

OL S numeris: 62/2026

Paskelbimo data: 30/03/2026