

217358-2026 - Mededinging

Spanje – Telefoonbeantwoordingsdiensten – Atención E Información Al Ciudadano Sobre Las Actuaciones Desarrolladas Por El Ministerio De Vivienda Y Agenda Urbana

OJ S 62/2026 30/03/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

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

Rechtsvorm van de koper: Centrale overheidsinstantie

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1. Procedure

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

Beschrijving: 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.

Identificatiecode van de procedure: b598b3c3-f94a-422e-b984-cae12b436225

Interne identificatiecode: 2601CTRCO004

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79510000 Telefoonbeantwoordingsdiensten

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanje

2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 405 533,26 EUR

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aankondiging

Niet-nakoming van verplichtingen op het gebied van arbeidsrecht: Incumplimiento de obligaciones en materia de legislación laboral

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0000

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

Beschrijving: 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.

Interne identificatiecode: 2601CTRCO004

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79510000 Telefoonbeantwoordingsdiensten

Opties:

Beschrijving van de opties: Según lo establecido en el apartado K.2. del cuadro de características del PCAP

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanje

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 12 Maanden

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 1

Overige informatie over verlengingen: 12 meses Según lo establecido en el apartado K.2. del cuadro de características del PCAP

5.1.6. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): neen

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aankondiging

Criterium: Algemene jaarlijkse omzet
Beschrijving van het selectiecriterium: Cifra anual de negocio

Criterium: Referenties voor gespecificeerde diensten
Beschrijving van het selectiecriterium: Trabajos realizados

Criterium: Andere economische of financiële eisen
Beschrijving van het selectiecriterium: Experiencia - 1 años

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Prijs

Beschrijving: Precio.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 80

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Memoria Técnica.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 20

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=HoGsPj9o402ExvMJXBMHHQ%3D%3D

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=HoGsPj9o402ExvMJXBMHHQ%3D%3D

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Spaans

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 29/04/2026 20:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbidding geldig moet blijven: 5 Maanden

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 19/05/2026 17:56:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Plaats: TELEMATICA

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Voorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de opdracht: Seguridad y salud en el trabajo.

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: neen

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: ja

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Informatie over de termijnen voor beroep: hasta 2026-04-29+02:00

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

Registratienummer: 11674120211172

Registratienummer: S2801506C

Stad: Madrid

Postcode: 28046

Onderverdeling land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanje

Contactpunt: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

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

Telefoon: 913286491

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

Andere contactpunten:

Officiële naam: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Stad: Madrid

Postcode: 28020

Onderverdeling land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanje

E-mail: tribunal_recursos.contratos@minhap.es

Andere contactpunten:

Officiële naam: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Stad: Madrid

Postcode: 28020

Onderverdeling land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanje

E-mail: tribunal_recursos.contratos@minhap.es

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 64e77385-f10d-4b22-a8b9-72b9986f5fec - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 26/03/2026 18:07:53 (UTC+01:00) Midden-Europese tijd,
West-Europese zomertijd
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Spaans
Publicatienummer aankondiging: 217358-2026
Nummer uitgave PB S: 62/2026
Datum van bekendmaking: 30/03/2026