

217358-2026 - Procedura konkurencyjna

Hiszpania – Usługi telefonicznych automatów zgłoszeniowych – Atención E Información Al Ciudadano Sobre Las Actuaciones Desarrolladas Por El Ministerio De Vivienda Y Agenda Urbana
OJ S 62/2026 30/03/2026

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy
Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

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

Status prawny nabywcy: Instytucja administracji centralnej

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Ogólne usługi publiczne

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: 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.

Identyfikator procedury: b598b3c3-f94a-422e-b984-cae12b436225

Wewnętrzny identyfikator: 2601CTRCO004

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: nie

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79510000 Usługi telefonicznych automatów zgłoszeniowych

2.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Madrid (ES300)

Kraj: Hiszpania

2.1.3. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 405 533,26 EUR

2.1.4. Informacje ogólne

Podstawa prawna:

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Uwaga

Naruszenie obowiązków w dziedzinie prawa pracy: Incumplimiento de obligaciones en materia de legislación laboral

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0000

Tytuł: 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.

Wewnętrzny identyfikator: 2601CTRCO004

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79510000 Usługi telefonicznych automatów zgłoszeniowych

Opcje:

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

5.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Madrid (ES300)

Kraj: Hiszpania

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 12 Miesiące

5.1.4. Wznowienie

Maksymalna liczba wznowień: 1

Inne informacje o wznowieniu: 12 meses Según lo establecido en el apartado K.2. del cuadro de características del PCAP

5.1.6. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): nie

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Uwaga

Kryterium: Ogólny roczny obrót

Opis kryterium selekcji: Cifra anual de negocio

Kryterium: Referencje dotyczące określonych usług

Opis kryterium selekcji: Trabajos realizados

Kryterium: Inne wymagania ekonomiczne lub finansowe

Opis kryterium selekcji: Experiencia - 1 años

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Opis: Precio.

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 80

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Memoria Técnica.

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 20

5.1.11. Dokumenty zamówienia

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

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

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

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: hiszpański

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Termin składania ofert: 29/04/2026 20:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Okres, przez który oferta musi pozostać ważna: 5 Miesiące

Informacje na temat publicznego otwarcia:

Data otwarcia: 19/05/2026 17:56:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Miejsce: TELEMATICA

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie

Warunki dotyczące realizacji zamówienia: Seguridad y salud en el trabajo.

Fakturowanie elektroniczne: Wymagane

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: nie

Stosowane będą płatności elektroniczne: tak

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Brak umowy ramowej

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ odwoławczy: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Informacje o terminach odwołania: hasta 2026-04-29+02:00

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

Numer rejestracyjny: 11674120211172

Numer rejestracyjny: S2801506C

Miejscowość: Madrid

Kod pocztowy: 28046

Podpodział krajowy (NUTS): Madrid (ES300)

Kraj: Hiszpania

Punkt kontaktowy: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

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

Telefon: 913286491

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

Inne punkty kontaktowe:

Oficjalna nazwa: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Miejscowość: Madrid

Kod pocztowy: 28020

Podpodział krajowy (NUTS): Madrid (ES300)

Kraj: Hiszpania

E-mail: tribunal_recursos.contratos@minhap.es

Inne punkty kontaktowe:

Oficjalna nazwa: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Miejscowość: Madrid

Kod pocztowy: 28020

Podpodział krajowy (NUTS): Madrid (ES300)

Kraj: Hiszpania

E-mail: tribunal_recursos.contratos@minhap.es

Role tej organizacji:

Nabywca

Organ odwoławczy

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: 64e77385-f10d-4b22-a8b9-72b9986f5fec - 01

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Podrodzaj ogłoszenia: 16

Ogłoszenie – data wysłania: 26/03/2026 18:07:53 (UTC+01:00) czas środkowoeuropejski, czas zachodnioeuropejski letni

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: hiszpański

Numer publikacji ogłoszenia: 217358-2026

