

405059-2026 - Procedura konkurencyjna

Hiszpania – Centrum obsługi klienta – Servicio de explotación operativa del sistema integrado de gestión de emergencias 112 Región de Murcia

OJ S 112/2026 12/06/2026

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Consejería de Presidencia, Juventud, Acción Exterior y Emergencias de la Región de Murcia

E-mail: jesus.arnao@carm.es

Status prawny nabywcy: Instytucja regionalna

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Ogólne usługi publiczne

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: Servicio de explotación operativa del sistema integrado de gestión de emergencias 112 Región de Murcia

Opis: El servicio objeto de contratación (en adelante, servicio de explotación operativa) consiste en la atención telefónica y clasificación de las llamadas de emergencia realizadas por los ciudadanos al número único europeo de emergencia 112, así como en la puesta a disposición de los servicios de emergencia de la información recabada para su actuación rápida, coordinada y eficaz.

Identyfikator procedury: 1ab23e6f-34b2-448b-987f-a1d458aaad28

Wewnętrzny identyfikator: 11001/2026

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: nie

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79512000 Centrum obsługi klienta

2.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Murcia (ES620)

Kraj: Hiszpania

2.1.3. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 22 633 228,45 EUR

2.1.4. Informacje ogólne

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Uwaga

Naruszenie obowiązków w dziedzinie prawa pracy: Ver Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0000

Tytuł: Servicio de explotación operativa del sistema integrado de gestión de emergencias 112
Región de Murcia

Opis: El servicio objeto de contratación (en adelante, servicio de explotación operativa) consiste en la atención telefónica y clasificación de las llamadas de emergencia realizadas por los ciudadanos al número único europeo de emergencia 112, así como en la puesta a disposición de los servicios de emergencia de la información recabada para su actuación rápida, coordinada y eficaz.

Wewnętrzny identyfikator: 11001/2026

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79512000 Centrum obsługi klienta

5.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Murcia (ES620)

Kraj: Hiszpania

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Data początkowa: 26/09/2026

Data zakończenia trwania: 14/05/2030

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

5.1.7. Zamówienia strategiczne

Cel zamówienia strategicznego: Zamówienia inne niż strategiczne

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

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Mejoras.

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 60

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Opis: Oferta económica.

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 10

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Propuesta técnica.

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 30

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Adres dokumentów zamówienia: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=IHvC88lZwljL1rX3q%2FMAPA%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=IHvC88lZwljL1rX3q%2FMAPA%3D%3D

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

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Termin składania ofert: 01/07/2026 23:59:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Okres, przez który oferta musi pozostać ważna: 2 Miesiące

Informacje na temat publicznego otwarcia:

Data otwarcia: 24/07/2026 11:30:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Warunki zamówienia:

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

Warunki dotyczące realizacji zamówienia: Ver apartado N.2 del PCAP.

Fakturowanie elektroniczne: Dozwolone

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: Consejería de Presidencia, Juventud, Acción Exterior y Emergencias de la Región de Murcia - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Informacje o terminach odwołania: Ver art. 58 del R.D. 36/2020 de 30 de diciembre

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych: Consejería de Presidencia, Juventud, Acción Exterior y Emergencias de la Región de Murcia - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

8. Organizacje**8.1. ORG-0001**

Oficjalna nazwa: Consejería de Presidencia, Juventud, Acción Exterior y Emergencias de la Región de Murcia

Numer rejestracyjny: 21437600187520

Numer rejestracyjny: S30110011

Miejscowość: Murcia
Kod pocztowy: 30071
Podpodział krajowy (NUTS): Murcia (ES620)
Kraj: Hiszpania
Punkt kontaktowy: Consejería de Presidencia, Juventud, Acción Exterior y Emergencias de la Región de Murcia
E-mail: jesus.arnao@carm.es
Telefon: 968362594
Profil nabywcy: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=YTa3Dq7pwJ5vYnTkQN0%2FZA%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
Adres strony internetowej: <https://sedeminhap.gob.es/>

Inne punkty kontaktowe:

Oficjalna nazwa: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales
Miejscowość: Madrid
Kod pocztowy: 28020
Podpodział krajowy (NUTS): Madrid (ES300)
Kraj: Hiszpania
Adres strony internetowej: <https://sedeminhap.gob.es/es-ES/Sedes/TACRC/Paginas/Default.aspx>

Role tej organizacji:

Nabywca
Organ odwoławczy
Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: 8afab0d5-4faa-437f-be7e-7c723580be35 - 01
Typ formularza: Procedura konkurencyjna
Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy
Podrodzaj ogłoszenia: 16
Ogłoszenie – data wysłania: 11/06/2026 11:23:37 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni
Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: hiszpański
Numer publikacji ogłoszenia: 405059-2026
Numer wydania Dz.U. S: 112/2026
Data publikacji: 12/06/2026