

217358-2026 - Procedură concurențială

Spania – Servicii de secretariat telefonic – Atención E Información Al Ciudadano Sobre Las Actuaciones Desarrolladas Por El Ministerio De Vivienda Y Agenda Urbana

OJ S 62/2026 30/03/2026

Anunț de participare sau de concesionare - regim standard

Servicii

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

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

Forma juridică a achizitorului: Autoritate guvernamentală centrală

Activitatea autorității contractante: Servicii publice generale

2. Procedură

2.1. Procedură

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

Descriere: 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.

Identificadorul procedurii: b598b3c3-f94a-422e-b984-cae12b436225

Identificator intern: 2601CTRCO004

Tip de procedură: Deschisă

Procedura este accelerată: nu

2.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79510000 Servicii de secretariat telefonic

2.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Madrid (ES300)

Țara: Spania

2.1.3. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 405 533,26 EUR

2.1.4. Informații generale

Temei juridic:

2.1.6. Motive de excludere

Sursele motivelor de excludere: Anunț

Încălcarea obligațiilor în domeniile legislației muncii: Incumplimiento de obligaciones en materia de legislación laboral

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

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

Descriere: 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.

Identificador intern: 2601CTRCO004

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79510000 Servicii de secretariat telefonic

Opțiuni:

Descrierea opțiunilor: Según lo establecido en el apartado K.2. del cuadro de características del PCAP

5.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Madrid (ES300)

Țara: Spania

5.1.3. Durata estimată

Durată: 12 Luni

5.1.4. Reînnoire

Numărul maxim de reînnoiri: 1

Alte informații despre reînnoire: 12 meses Según lo establecido en el apartado K.2. del cuadro de características del PCAP

5.1.6. Informații generale

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): nu

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Anunț

Criteriu: Cifra de afaceri generală anuală
Descrierea criteriului de selecție: Cifra anual de negocio

Criteriu: Referințe despre servicii specificate
Descrierea criteriului de selecție: Trabajos realizados

Criteriu: Alte cerințe economice sau financiare
Descrierea criteriului de selecție: Experiencia - 1 años

5.1.10. Criterii de atribuire

Criteriu:

Tip: Preț

Descriere: Precio.

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 80

Criteriu:

Tip: Calitate

Descriere: Memoria Técnica.

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 20

5.1.11. Documentele achiziției

Unde se găsesc documentele achiziției: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=HoGsPj9o402ExvMJXBMHHQ%3D%3D

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Depunere electronică: Obligatorie

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

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: spaniolă

Catalog electronic: Nu este permisă

Termenul-limită pentru primirea ofertelor: 29/04/2026 20:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Durata în care oferta trebuie să rămână valabilă: 5 Luni

Informații privind deschiderea publică:

Data deschiderii: 19/05/2026 17:56:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Locul: TELEMATICA

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu

Condiții privind executarea contractului: Seguridad y salud en el trabajo.

Facturare electronică: Obligatorie

Se va utiliza comanda electronică: nu

Se va utiliza plata electronică: da

5.1.15. Aspecte tehnice

Acord-cadru:

Niciun acord-cadru

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizația responsabilă cu căile de atac: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Informații privind termenele-limită pentru reexaminare: hasta 2026-04-29+02:00

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

8. Organizații

8.1. ORG-0001

Denumire oficială: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

Număr de înregistrare: 11674120211172

Număr de înregistrare: S2801506C

Localitate: Madrid

Cod poștal: 28046

Subdiviziunea țării (NUTS): Madrid (ES300)

Țara: Spania

Punct de contact: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

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

Telefon: 913286491

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

Alte puncte de contact:

Denumire oficială: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Localitate: Madrid

Cod poștal: 28020

Subdiviziunea țării (NUTS): Madrid (ES300)

Țara: Spania

E-mail: tribunal_recursos.contratos@minhap.es

Alte puncte de contact:

Denumire oficială: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Localitate: Madrid

Cod poștal: 28020

Subdiviziunea țării (NUTS): Madrid (ES300)

Țara: Spania

E-mail: tribunal_recursos.contratos@minhap.es

Rolurile acestei organizații:

Cumpărător

Organizația responsabilă cu căile de atac

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac

Informații privind anunțul

Identificatorul versiunea anunțului: 64e77385-f10d-4b22-a8b9-72b9986f5fec - 01

Tip de formular: Procedură concurențială

Tip de anunț: Anunț de participare sau de concesiune - regim standard

Subtipul anunțului: 16

Data notificării expedierii: 26/03/2026 18:07:53 (UTC+01:00) ora Europei Centrale, ora de vară a Europei Occidentale

Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: spaniolă

Numărul de publicare al anunțului: 217358-2026

Numărul ediției JO S: 62/2026

Data publicării: 30/03/2026