

217358-2026 - Konkurrensutsättning

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

OJ S 62/2026 30/03/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

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

Köparens rättsliga status: Statlig myndighet

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Allmän offentlig förvaltning

2. Förfarande

2.1. Förfarande

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

Beskrivning: 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.

Förfarandets identifierare: b598b3c3-f94a-422e-b984-cae12b436225

Intern identifierare: 2601CTRCO004

Typ av förfarande: Öppet

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79510000 Telefonsvarartjänster

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

2.1.3. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 405 533,26 EUR

2.1.4. Allmänna upplysningar

Rättslig grund:

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Meddelande

Åsidosättande av skyldigheter enligt arbetsrätten: Incumplimiento de obligaciones en materia de legislación laboral

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0000

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

Beskrivning: 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.

Intern identifierare: 2601CTRCO004

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79510000 Telefonsvarartjänster

Optioner:

Beskrivning av alternativen: Según lo establecido en el apartado K.2. del cuadro de características del PCAP

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 12 Månader

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 1

Ytterligare information om förlängningar: 12 meses Según lo establecido en el apartado K.2. del cuadro de características del PCAP

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA
: nej

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Meddelande
Kriterium: Generell årlig omsättning
Beskrivning av urvalskriterium: Cifra anual de negocio

Kriterium: Referenser på angivna tjänster
Beskrivning av urvalskriterium: Trabajos realizados

Kriterium: Andra ekonomiska eller finansiella krav
Beskrivning av urvalskriterium: Experiencia - 1 años

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Pris

Beskrivning: Precio.

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 80

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Memoria Técnica.

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 20

5.1.11. Upphandlingsdokument

Adress till upphandlingsdokumenten: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=HoGsPj9o402ExvMJXBMHHQ%3D%3D

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=HoGsPj9o402ExvMJXBMHHQ%3D%3D

De språk som kan användas i anbud eller anbudsansökningarna: spanska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbud: 29/04/2026 20:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommardag

Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 5 Månader

Information om offentlig anbudsöppning:

Öppningsdatum: 19/05/2026 17:56:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommardag

Plats: TELEMATICA

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Villkor som gäller genomförandet av kontraktet: Seguridad y salud en el trabajo.

Elektronisk fakturering: Krävs

Elektronisk beställning kommer att användas: nej

Elektronisk betalning kommer att användas: ja

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Upphandlingen avser inte ett ramavtal

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

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

Information om tidsfrist för prövning: hasta 2026-04-29+02:00

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

Registreringsnummer: 11674120211172

Registreringsnummer: S2801506C

Ort: Madrid

Postnummer: 28046

Del av land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

Kontaktpunkt: Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana

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

Tfn: 913286491

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

Andra kontaktpunkter:

Officiellt namn: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Ort: Madrid

Postnummer: 28020

Del av land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

E-postadress: tribunal_recursos.contratos@minhap.es

Andra kontaktpunkter:

Officiellt namn: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Ort: Madrid

Postnummer: 28020

Del av land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

E-postadress: tribunal_recursos.contratos@minhap.es

Den här organisationens roller:

Upphandlare

Prövningsorganisation

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: 64e77385-f10d-4b22-a8b9-72b9986f5fec - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 16

Avsändningsdatum för meddelandet: 26/03/2026 18:07:53 (UTC+01:00) Centraleuropeisk tid /
västeuropeisk sommartid
Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: spanska
Meddelandets publiceringsnummer: 217358-2026
EUT S-nummer: 62/2026
Publiceringsdatum: 30/03/2026