

329809-2026 - Състезателна процедура

Испания – Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания – Servicio de Contact Center omnicanal, en fase piloto, para atender las consultas de naturaleza consular de los ciudadanos

OJ S 92/2026 13/05/2026

Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Услуги

1. Купувач

1.1. Купувач

Официално наименование: Junta de Contratación del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

Електронна поща: dgse.juntadecontrata@maec.es

Правна категория на купувача: Орган на централната власт

Дейност на възлагащия орган: Услуги по общофункционално управление на държавата

2. Процедура

2.1. Процедура

Заглавие: Servicio de Contact Center omnicanal, en fase piloto, para atender las consultas de naturaleza consular de los ciudadanos

Описание: El objeto del contrato es la prestación de un servicio integral de Contact Center que atienda de forma centralizada todas las consultas relacionadas con crisis y emergencias que reciben las oficinas consulares (178 oficinas ubicadas en 115 países) de los ciudadanos y atienda, en fase piloto, a un volumen reducido de consultas sobre información general. La empresa adjudicataria deberá asignar los recursos humanos necesarios (teleoperadores, coordinadores, supervisores, responsables de formación y de calidad, entre otros perfiles) así como los medios materiales imprescindibles (ordenadores personales con sus licencias de software correspondientes, acceso a Internet, entre otros) para atender el volumen de consultas de los ciudadanos establecido para cada uno de los canales y garantizar el cumplimiento de las cláusulas y acuerdos de nivel de servicio (en adelante ANS) previstos en los pliegos durante todo el período de ejecución del contrato. El servicio se prestará sobre una plataforma tecnológica de Contact Center–CRM de mercado que el MAUC tendrá en funcionamiento en una nube pública al inicio del contrato.

Идентификатор на процедурата: 22bd39f5-4901-4d83-884b-ce5c15f77892

Предишно обявление: 08236cdc-95c4-47b0-87f8-f944830e6b97-01

Вътрешен идентификатор: 2025SX400021

Вид процедура: Открита

Процедурата се ускорява: не

2.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cprv): 79512000 Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания

2.1.2. Място на изпълнение

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Madrid (ES300)

Държава: Испания

2.1.3. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 3 936 777,06 EUR

2.1.4. Обща информация

Правно основание:

Директива 2014/24/ЕС

2.1.6. Основания за изключване

Източници на основанията за изключване: Уведомление

Споразумение с кредиторите: Sin perjuicio de los demás motivos previstos en la LCSP.

5. Обособена позиция

5.1. Обособена позиция: LOT-0000

Заглавие: Servicio de Contact Center omnicanal, en fase piloto, para atender las consultas de naturaleza consular de los ciudadanos

Описание: El objeto del contrato es la prestación de un servicio integral de Contact Center que atienda de forma centralizada todas las consultas relacionadas con crisis y emergencias que reciben las oficinas consulares (178 oficinas ubicadas en 115 países) de los ciudadanos y atiende, en fase piloto, a un volumen reducido de consultas sobre información general. La empresa adjudicataria deberá asignar los recursos humanos necesarios (teleoperadores, coordinadores, supervisores, responsables de formación y de calidad, entre otros perfiles) así como los medios materiales imprescindibles (ordenadores personales con sus licencias de software correspondientes, acceso a Internet, entre otros) para atender el volumen de consultas de los ciudadanos establecido para cada uno de los canales y garantizar el cumplimiento de las cláusulas y acuerdos de nivel de servicio (en adelante ANS) previstos en los pliegos durante todo el período de ejecución del contrato. El servicio se prestará sobre una plataforma tecnológica de Contact Center–CRM de mercado que el MAUC tendrá en funcionamiento en una nube pública al inicio del contrato.

Вътрешен идентификатор: 2025SX400021

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cprv): 79512000 Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания

5.1.2. Място на изпълнение

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Madrid (ES300)

Държава: Испания

5.1.3. Очаквана продължителност

Срок: 2 Години

5.1.4. Подновяване

Максимален брой подновявания: 0

5.1.6. Обща информация

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Проект за възлагане на обществена поръчка, който не е финансиран със средства от ЕС
Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП)
: не

5.1.7. Стратегически обществени поръчки

Цел на стратегическите обществени поръчки: Няма стратегическа обществена поръчка

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Уведомление

Критерий: Регистрация в съответен професионален регистър

Описание на критерия за подбор: Estar prerregistrado en el ROLECE, y declarar que no ha habido modificaciones en los datos registrados

Критерий: Общ годишен оборот

Описание на критерия за подбор: Cifra anual de negocio

Критерий: Референции за определени услуги

Описание на критерия за подбор: Trabajos realizados

Критерий: Съответните образователни и професионални квалификации

Описание на критерия за подбор: Medidas de gestión medioambiental

Критерий: Сертификати от институти за контрол на качеството

Описание на критерия за подбор: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Критерии за възлагане

Критерий:

Вид: Качество

Описание: Correos electrónicos de información general.

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 15

Критерий:

Вид: Качество

Описание: Llamadas telefónicas entrantes de información general.

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 10

Критерий:

Вид: Цена

Описание: Precio.

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 45

Критерий:

Вид: Качество

Описание: Implantación del Servicio y Continuidad Operativa.

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 15

Критерий:

Вид: Качество

Описание: Organización y Gestión del Servicio.

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 15

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Адрес на документацията за обществената поръчка: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=PuDiELd0R1X5Rey58Yagpg%3D%3D

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Електронно подаване: Задължително

Адрес за подаване: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=PuDiELd0R1X5Rey58Yagpg%3D%3D

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: испански

Електронен каталог: Забранено

Краен срок за получаване на оферти: 01/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00)

източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Продължителност, през която офертата трябва да остане валидна: 3 Месеци

Информация за обществената поръчка:

Дата на отваряне: 04/06/2026 09:00:00 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Място: Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

Дата на отваряне: 18/06/2026 09:00:00 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Място: Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

Условия на договора:

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване на защитени работни места: Не

Условия, свързани с изпълнението на договора: En los términos previstos en el apartado 27 c) del Cuadro Resumen del PCAP..

Електронно фактуриране: Разрешено

Ще се използва електронно поръчване: не

Ще се използва електронно плащане: не

5.1.15. Техники

Рамково споразумение:

Няма рамково споразумение

Информация за динамичната система за покупки:

Няма динамична система за покупки

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): Junta de Contratación del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación - Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales

Информация за крайните срокове за преразглеждане: De acuerdo con la legislación vigente

8. Организации

8.1. ORG-0001

Официално наименование: Junta de Contratación del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

Регистрационен номер: 10000120064421

Регистрационен номер: S2812001B

Град: Madrid

Пощенски код: 28071

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Madrid (ES300)
Държава: Испания
Звено за контакт: Junta de Contratación del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación
Електронна поща: dgse.juntadecontrata@maec.es
Телефон: 913799292
Профил на купувача: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=Ry8%2F2tKUmQwQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>
Други звена за контакт:
Официално наименование: Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales
Град: Madrid
Пощенски код: 28020
Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Madrid (ES300)
Държава: Испания
Роли на тази организация:
Купувач
Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването)

Информация за обявлението

Идентификатор/версия на обявлението: 6bbc18ae-3bfa-42e4-b70d-059ff40a7118 - 01
Вид на формуляра: Състезателна процедура
Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим
Подвид на обявлението: 16
Дата на изпращане на известието: 12/05/2026 13:46:10 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време
Езици, на които настоящото известие е официално достъпно: испански
Номер на публикуване на обявлението: 329809-2026
Номер на броя на ОВ S: 92/2026
Дата на публикуване: 13/05/2026