

329809-2026 - Zadávání

Španělsko – Call centra – 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

Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Služby

1. Kupující

1.1. Kupující

Oficiální název: Junta de Contratación del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

E-mail: dgse.juntadecontrata@maec.es

Právní forma kupujícího: Ústřední orgán státní správy

Činnost veřejného zadavatele: Služby pro širokou veřejnost

2. Řízení

2.1. Řízení

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

Popis: El objeto del contrato es la prestación de un servicio integral de Contact Center que atiende 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.

Identifikátor řízení: 22bd39f5-4901-4d83-884b-ce5c15f77892

Předchozí oznámení: 08236cdc-95c4-47b0-87f8-f944830e6b97-01

Interní identifikátor: 2025SX400021

Typ řízení: Otevřené

Řízení se zrychlí: ne

2.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79512000 Call centra

2.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Madrid (ES300)

Země: Španělsko

2.1.3. Hodnota

Odhadovaná hodnota bez DPH: 3 936 777,06 EUR

2.1.4. Obecné informace

Právní základ:

Směrnice 2014/24/EU

2.1.6. Důvody pro vyloučení

Zdroje důvodů pro vyloučení: Oznámení

Dohoda o vyrovnání s věřiteli: Sin perjuicio de los demás motivos previstos en la LCSP.

5. Část

5.1. Část: LOT-0000

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

Popis: El objeto del contrato es la prestación de un servicio integral de Contact Center que atiende 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.

Interní identifikátor: 2025SX400021

5.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79512000 Call centra

5.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Madrid (ES300)

Země: Španělsko

5.1.3. Odhadovaná doba trvání

Doba trvání: 2 Roky

5.1.4. Obnovení

Maximální počet obnovení: 0

5.1.6. Obecné informace

Vyhrazená účast:

Účast není vyhrazena.

Projekt veřejných zakázek, který není financován z prostředků EU

Na zakázku se vztahuje Dohoda o vládních zakázkách: ne

5.1.7. Strategické zadávání zakázek

Cíl strategického zadávání zakázek: Žádné strategické zadávání veřejných zakázek

5.1.9. Kritéria pro výběr

Zdroje výběrových kritérií: Oznámení

Kritérium: Zápis do relevantního profesního rejstříku

Popis výběrového kritéria: Estar prerregistrado en el ROLECE, y declarar que no ha habido modificaciones en los datos registrados

Kritérium: Celkový roční obrat

Popis výběrového kritéria: Cifra anual de negocio

Kritérium: Reference na určité služby

Popis výběrového kritéria: Trabajos realizados

Kritérium: Relevantní vzdělání a profesní kvalifikace

Popis výběrového kritéria: Medidas de gestión medioambiental

Kritérium: Certifikáty od institutů pro kontrolu kvality

Popis výběrového kritéria: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Kritéria pro zadání

Kritérium:

Typ: Kvalita

Popis: Correos electrónicos de información general.

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (body, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 15

Kritérium:

Typ: Kvalita

Popis: Llamadas telefónicas entrantes de información general.

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (body, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 10

Kritérium:

Typ: Cena

Popis: Precio.

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (body, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 45

Kritérium:

Typ: Kvalita

Popis: Implantación del Servicio y Continuidad Operativa.

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (body, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 15

Kritérium:

Typ: Kvalita

Popis: Organización y Gestión del Servicio.

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (body, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 15

5.1.11. Zadávací dokumentace

Adresa zadávací dokumentace: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=PuDiELd0R1X5Rey58Yagpg%3D%3D

5.1.12. Podmínky zadávání zakázek

Podmínky podání:

Elektronické podání: Požadována

Adresa pro podání: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=PuDiELd0R1X5Rey58Yagpg%3D%3D

Jazyky, v nichž lze podávat nabídky nebo žádosti o účast: španělština

Elektronický katalog: Nepovolena

Lhůta pro doručení nabídek: 01/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Doba, po kterou musí nabídka zůstat platná: 3 Měsíce

Informace o veřejném otvírání nabídek:

Datum otevření: 04/06/2026 09:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Místo: Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

Datum otevření: 18/06/2026 09:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Místo: Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

Smluvní podmínky:

Plnění zakázky musí být provedeno v rámci programů chráněného zaměstnání: Ne

Podmínky týkající se plnění zakázky: En los términos previstos en el apartado 27 c) del Cuadro Resumen del PCAP..

Elektronická fakturace: Povolena

Bude použito elektronické objednávání: ne

Bude použita elektronická platba: ne

5.1.15. Techniky**Rámcová dohoda:**

Žádná rámcová dohoda

Informace o dynamickém nákupním systému:

Žádný dynamický nákupní systém

5.1.16. Další informace, mediace a přezkum

Organizace příslušná pro přezkum: Junta de Contratación del Ministerio de Asuntos

Exteriores, Unión Europea y Cooperación - Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales

Informace o lhůtách pro přezkum: De acuerdo con la legislación vigente

8. Organizace

8.1. ORG-0001

Oficiální název: Junta de Contratación del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

Registrační číslo: 10000120064421

Registrační číslo: S2812001B

Obec: Madrid

PSČ: 28071

Nižší územní jednotka země (NUTS): Madrid (ES300)

Země: Španělsko

Kontaktní místo: Junta de Contratación del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

E-mail: dgse.juntadecontrata@maec.es

Telefon: 913799292

Profil kupujícího: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=Ry8%2F2tKUmQwQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

Další kontaktní místa:

Oficiální název: Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales

Obec: Madrid

PSC: 28020

Nižší územní jednotka země (NUTS): Madrid (ES300)

Země: Španělsko

Úlohy této organizace:

Kupující

Organizace příslušná pro přezkum

Oznámení - informace

Identifikátor oznámení/verze: 6bbc18ae-3bfa-42e4-b70d-059ff40a7118 - 01

Druh formuláře: Zadávání

Typ oznámení: Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Podtyp oznámení: 16

Datum odeslání oznámení: 12/05/2026 13:46:10 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Jazyky, v nichž je toto oznámení oficiálně k dispozici: španělština

Číslo zveřejnění oznámení: 329809-2026

Číslo vydání v řadě S Úř. věst.: 92/2026

Datum zveřejnění: 13/05/2026