

329809-2026 - Konkurrencevilkår

Spanien – Callcenter – 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

Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Tjenesteydelser

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: Junta de Contratación del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

E-mail: dgse.juntadecontrata@maec.es

Køberens retlige status: Central regeringsmyndighed

Den ordregivende myndigheds aktivitet: Generelle offentlige tjenesteydelser

2. Procedure

2.1. Procedure

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

Beskrivelse: 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.

Identifikator for proceduren: 22bd39f5-4901-4d83-884b-ce5c15f77892

Tidligere bekendtgørelse: 08236cdc-95c4-47b0-87f8-f944830e6b97-01

Intern ID: 2025SX400021

Udbudsprocedure: Offentligt udbud

Proceduren er en hasteprocedure: nej

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79512000 Callcenter

2.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

2.1.3. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 3 936 777,06 EUR

2.1.4. Generelle oplysninger

Retsgrundlag:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Bekendtgørelse

Tvangsakkord uden for konkurs: Sin perjuicio de los demás motivos previstos en la LCSP.

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0000

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

Beskrivelse: 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.

Intern ID: 2025SX400021

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79512000 Callcenter

5.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

5.1.3. Anslået varighed

Varighed: 2 År

5.1.4. Fornyelse

Højeste antal fornyelser: 0

5.1.6. Generelle oplysninger

Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.

Indkøbsprojekt, der ikke finansieres med EU-midler

Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): nej

5.1.7. Strategiske udbud

Formålet med strategiske udbud: Ingen strategiske udbud

5.1.9. Udvælgelseskriterier

Kilder til udvælgelseskriterier: Bekendtgørelse

Kriterium: Tilmelding i et relevant professionelt register

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: Estar prerregistrado en el ROLECE, y declarar que no ha habido modificaciones en los datos registrados

Kriterium: Generel årlig omsætning

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: Cifra anual de negocio

Kriterium: Referencer på specificerede tjenester

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: Trabajos realizados

Kriterium: Relevante uddannelses- og erhvervskvalifikationer

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: Medidas de gestión medioambiental

Kriterium: Certifikater fra kvalitetskontrollinstitutter

Beskrivelse af udvælgelseskriterium: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Tildelingskriterier

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Correos electrónicos de información general.

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 15

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Llamadas telefónicas entrantes de información general.

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 10

Kriterium:

Type: Pris

Beskrivelse: Precio.

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 45

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Implantación del Servicio y Continuidad Operativa.

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 15

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Organización y Gestión del Servicio.

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 15

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Adresse på udbudsdokumenterne: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=PuDiELd0R1X5Rey58Yagpg%3D%3D

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

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

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: spansk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Frist for modtagelse af tilbud: 01/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Varighed, hvor tilbuddet skal forblive gyldigt: 3 Måneder

Oplysninger om offentlig iværksættelse:

Åbningsdato: 04/06/2026 09:00:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Sted: Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

Åbningsdato: 18/06/2026 09:00:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Sted: Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet beskæftigelse: Nej

Vilkår relateret til kontraktens udførelse: En los términos previstos en el apartado 27 c) del Cuadro Resumen del PCAP..

Elektronisk fakturering: Tilladt

Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: nej

Der vil blive anvendt elektronisk betaling: nej

5.1.15. Teknikker**Rammeaftale:**

Ingen rammeaftale

Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

Intet dynamisk indkøbssystem

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for klager: Junta de Contratación del Ministerio de Asuntos

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

Oplysninger om klagefrister: De acuerdo con la legislación vigente

8. Organisationer**8.1. ORG-0001**

Officielt navn: Junta de Contratación del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

Registreringsnummer: 10000120064421

Registreringsnummer: S2812001B

By: Madrid

Postnummer: 28071

Landsdel (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

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

E-mail: dgse.juntadecontrata@maec.es

Telefon: 913799292

Køberprofil: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=Ry8%2F2tKUmqwQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

Andre kontaktpunkter:

Officielt navn: Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales

By: Madrid

Postnummer: 28020

Landsdel (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

Denne organisations roller:

Køber

Organisation med ansvar for klager

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: 6bbc18ae-3bfa-42e4-b70d-059ff40a7118 - 01

Formulartype: Konkurrencevilkår

Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Bekendtgørelsesundertype: 16

Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 12/05/2026 13:46:10 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Bekendtgørelsens officielle sprog: spansk

Bekendtgørelsesnummer: 329809-2026

EUT-S-nummer: 92/2026

Offentliggørelsesdato: 13/05/2026