

329809-2026 - Kilpailu

Espanja – Puhelukeskus – 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

Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Palvelut

1. Ostaja

1.1. Ostaja

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

Sähköposti: dgse.juntadecontrata@maec.es

Ostajan oikeudellinen muoto: Keskushallinnon viranomainen

Pääasiallinen toimiala: Yleinen julkishallinto

2. Menettely

2.1. Menettely

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

Kuvaus: 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.

Menettelyn tunniste: 22bd39f5-4901-4d83-884b-ce5c15f77892

Edellinen ilmoitus: 08236cdc-95c4-47b0-87f8-f944830e6b97-01

Sisäinen tunniste: 2025SX400021

Menettelyn tyyppi: Avoin

Käytetään nopeutettua menettelyä: ei

2.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79512000 Puhelukeskus

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Madrid (ES300)

Maa: Espanja

2.1.3. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 3 936 777,06 EUR

2.1.4. Yleistä tietoa

Oikeusperusta:

Direktiivi 2014/24/EU

2.1.6. Poissulkemisperusteet

Poissulkemisperusteiden ilmoittamispaikka: Ilmoitus

Järjestelyt velkojen kanssa: Sin perjuicio de los demás motivos previstos en la LCSP.

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0000

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

Kuvaus: 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.

Sisäinen tunniste: 2025SX400021

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79512000 Puhelukeskus

5.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Madrid (ES300)

Maa: Espanja

5.1.3. Arvioitu kesto

Kesto: 2 Vuodet

5.1.4. Uusiminen

Sopimuksen optiokausien enimmäismäärä: 0

5.1.6. Yleistä tietoa

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintaa ei ole rahoitettu EU:n varoista

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): ei

5.1.7. Strategiset hankinnat

Strategisten hankintojen tavoite: Ei strategista hankintaa

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Ilmoitus

Kriteeri: Rekisteröinti asiaankuuluvaan ammattirekisteriin

Valintaperusteen kuvaus: Estar prerregistrado en el ROLECE, y declarar que no ha habido modificaciones en los datos registrados

Kriteeri: Yleinen vuotuinen liikevaihto

Valintaperusteen kuvaus: Cifra anual de negocio

Kriteeri: Viitteet määriteltuihin palveluihin

Valintaperusteen kuvaus: Trabajos realizados

Kriteeri: Asiaankuuluvat koulutus- ja ammatilliset pätevyudet

Valintaperusteen kuvaus: Medidas de gestión medioambiental

Kriteeri: Laadunvalvontainstituuttien sertifikaatit

Valintaperusteen kuvaus: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Vertailuperusteet

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Kuvaus: Correos electrónicos de información general.

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 15

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Kuvaus: Llamadas telefónicas entrantes de información general.

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 10

Kriteeri:

Tyyppi: Hinta

Kuvaus: Precio.

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 45

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Kuvaus: Implantación del Servicio y Continuidad Operativa.

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 15

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Kuvaus: Organización y Gestión del Servicio.

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 15

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Hankinta-asiakirjojen osoite: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=PuDiELd0R1X5Rey58Yagpg%3D%3D

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Pakollinen

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

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: espanja

Sähköinen luettelo: Ei sallittu

Tarjousten vastaanottamisen määräaika: 01/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Ajanjakso, jonka tarjouksen on pysyttävä voimassa: 3 Kuukaudet

Tietoa julkisesta avaamisesta:

Tarjousten avaamisen päivämäärä: 04/06/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Paikka: Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

Tarjousten avaamisen päivämäärä: 18/06/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Paikka: Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sopimuksen täytäntöönpanoa koskevat ehdot: En los términos previstos en el apartado 27 c) del Cuadro Resumen del PCAP..

Sähköinen laskutus: Sallittu

Tilaukset tehdään sähköisesti: ei

Maksut tehdään sähköisesti: ei

5.1.15. Menetelmät**Puitejärjestely:**

Ei puitejärjestelyä

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Muutoksenhakuelin: Junta de Contratación del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación - Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales

Tietoa muutoksenhaun määräaajoista: De acuerdo con la legislación vigente

8. Organisaatiot

8.1. ORG-0001

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

Rekisterinumero: 10000120064421

Rekisterinumero: S2812001B

Postitoimipaikka: Madrid

Postinumero: 28071

Maaryhmittely (NUTS): Madrid (ES300)

Maa: Espanja

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

Sähköposti: dgse.juntadecontrata@maec.es

Puhelin: 913799292

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

Muut yhteyspisteet:

Virallinen nimi: Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales

Postitoimipaikka: Madrid

Postinumero: 28020

Maaryhmittely (NUTS): Madrid (ES300)

Maa: Espanja

Tämän organisaation roolit:

Ostaja

Muutoksenhakuelin

Ilmoituksen tiedot

Ilmoituksen tunnisteversio: 6bbc18ae-3bfa-42e4-b70d-059ff40a7118 - 01

Lomakkeen tyyppi: Kilpailu

Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä

Ilmoituksen alatyypinumero: 16

Ilmoituksen lähetyspäivä: 12/05/2026 13:46:10 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: espanja

Ilmoituksen julkaisunumero: 329809-2026

EUVL S -lehden numero: 92/2026

Julkaisupäivä: 13/05/2026