

329809-2026 - Iomaíocht

An Spáinn – Call centre – 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

Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras

Seirbhísí

1. Ceannaitheoir

1.1. Ceannaitheoir

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

R-phost: dgse.juntadecontrata@maec.es

Cineál dlíthiúil an cheannaitheora: Údarás de chuid an rialtais láir

Gníomhaíocht an údaráis chonarthaigh: Seirbhísí poiblí ginearálta

2. Nós imeachta

2.1. Nós imeachta

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

Cur síos: 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.

Aitheantóir an nós imeachta: 22bd39f5-4901-4d83-884b-ce5c15f77892

An fógra roimhe seo: 08236cdc-95c4-47b0-87f8-f944830e6b97-01

Aitheantóir inmheánach: 2025SX400021

An cineál nós imeachta: Oscailte

Tá an nós imeachta á bhrostú: níl

2.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 79512000 Call centre

2.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Madrid (ES300)

Tír: An Spáinn

2.1.3. Luach

Luach measta gan CBL a áireamh: 3 936 777,06 EUR

2.1.4. Eolas ginearálta

Bunús dlí:

Treoir 2014/24/AE

2.1.6. Forais eisiaimh

Foinse na gcúiseanna eisiúna: Fógra

Socrú le creidiúnaithe: Sin perjuicio de los demás motivos previstos en la LCSP.

5. Luchtóg

5.1. Luchtóg: LOT-0000

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

Cur síos: 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.

Aitheantóir inmheánach: 2025SX400021

5.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 79512000 Call centre

5.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Madrid (ES300)

Tír: An Spáinn

5.1.3. Fad measta

Fad ama: 2 Bliana

5.1.4. Athnuachan

Athnuachaintí uasta: 0

5.1.6. Eolas ginearálta

Rannpháirtíocht fhorchoimeáda:

Ní fhorchoimeádtar an rannpháirtíocht.

Tionscadal soláthair nach maoinítear le cistí an Aontais

Tá an soláthar cumhdaithe ag an gComhaontú maidir le Soláthar Rialtais (GPA): níl

5.1.7. Soláthar straitéiseach

Aidhm an tsoláthair straitéisigh: Níl soláthar straitéiseach i gceist

5.1.9. Critéir roghnúcháin

Foinse na gcritéir roghnaithe: Fógra

Critéar: Clárú i gclár gairmiúil ábhartha

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: Estar prerregistrado en el ROLECE, y declarar que no ha habido modificaciones en los datos registrados

Critéar: Ioncam bliantúil ginearálta

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: Cifra anual de negocio

Critéar: Tagairtí ar sheirbhísí sonraithe

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: Trabajos realizados

Critéar: Cáilíochtaí oideachasúla agus gairmiúla ábhartha

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: Medidas de gestión medioambiental

Critéar: Teastais ó institiúidí rialaithe cáilíochta

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Critéir dhámhachtana

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

Cur síos: Correos electrónicos de información general.

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 15

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

Cur síos: Llamadas telefónicas entrantes de información general.

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 10

Critéar:

Cineál: Praghas

Cur síos: Precio.

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 45

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

Cur síos: Implantación del Servicio y Continuidad Operativa.

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 15

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

Cur síos: Organización y Gestión del Servicio.

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 15

5.1.11. Doiciméid soláthair

Seoladh na ndoiciméad soláthair: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=PuDiELd0R1X5Rey58Yagpg%3D%3D

5.1.12. Téarmaí soláthair

Téarmaí na haighneachta:

Cur isteach leictreonach: Éigeantach

Seoladh an chur isteach: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=PuDiELd0R1X5Rey58Yagpg%3D%3D

Na teangacha inar féidir tairiscintí nó iarrataí ar rannpháirtíocht a chur isteach: Spáinnis

Catalóg leictreonach: Ní ceadmhach

Spriocdháta chun tairiscintí a fháil: 01/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa

An tréimhse le linn a gcaithfidh an tairiscint a bheith bailí: 3 Míonna

Eolas faoi oscailt phoiblí:

Dáta oscailte: 04/06/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa

Áit: Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

Dáta oscailte: 18/06/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa

Áit: Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

Téarmaí an chonartha:

Ní mór an conradh a chur i gcrích faoi chuimsiú clár fostaíochta dídeanaí: Ní hea

Coinníollacha a bhaineann le comhlíonadh an chonartha: En los términos previstos en el apartado 27 c) del Cuadro Resumen del PCAP..

Sonrascú leictreonach: Ceadmhach

Úsáidfear ordú leictreonach: níl

Úsáidfear íocaíocht leictreonach: níl

5.1.15. Teicnící**Creat-chomhaontú:**

Níl feidhm ag creat-chomhaontú

Eolas faoin gcóras ceannaigh dinimiciúil:

Níl feidhm ag córas ceannaigh dinimiciúil

5.1.16. Tuilleadh eolais, idirghabháil agus athbhreithniú

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

Eolas faoi spriocdhátaí athbhreithnithe: De acuerdo con la legislación vigente

8. Eagraíochtaí

8.1. ORG-0001

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

Uimhir chlárúcháin: 10000120064421

Uimhir chlárúcháin: S2812001B

Baile: Madrid

Cód poist: 28071

Foroinn tíre (NUTS): Madrid (ES300)

Tír: An Spáinn

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

R-phost: dgse.juntadecontrata@maec.es

Teil.: 913799292

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

Pointí teagmhála eile:

Ainm oifigiúil: Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales

Baile: Madrid

Cód poist: 28020

Foroinn tíre (NUTS): Madrid (ES300)

Tír: An Spáinn

Róil na heagraíochta seo:

Ceannaitheoir

Eagraíocht athbhreithniúcháin

Eolas faoin bhfógra

Aitheantóir/leagan an fhógra: 6bbc18ae-3bfa-42e4-b70d-059ff40a7118 - 01

Cineál na foirme: Iomaíocht

Cineál an fhógra: Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras

Fochineál an fhógra: 16

Dáta seolta an fhógra: 12/05/2026 13:46:10 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa

Na teangacha ina bhfuil an fógra seo ar fáil go hoifigiúil: Spáinnis

Uimhir foilseacháin an fhógra: 329809-2026

Uimhir eagráin IO S: 92/2026

Dáta foilsithe: 13/05/2026