

329809-2026 - Nadmetanje

Španjolska – Pozivni centar – 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

Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Usluge

1. Kupac

1.1. Kupac

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

E-pošta: dgse.juntadecontrata@maec.es

Pravni oblik kupca: Središnje tijelo državne uprave

Djelatnost javnog naručitelja: Opće javne usluge

2. Postupak

2.1. Postupak

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

Opis: 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.

Identifikacijska oznaka postupka: 22bd39f5-4901-4d83-884b-ce5c15f77892

Prethodna obavijest: 08236cdc-95c4-47b0-87f8-f944830e6b97-01

Interna identifikacijska oznaka: 2025SX400021

Vrsta postupka: Otvoren

Postupak je ubrzan: ne

2.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79512000 Pozivni centar

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Madrid (ES300)

Zemlja: Španjolska

2.1.3. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 3 936 777,06 EUR

2.1.4. Opće informacije

Pravna osnova:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.6. Razlozi za isključenje

Izvori razloga za isključenje: Obavijest

Nagodba s vjerovnicima: Sin perjuicio de los demás motivos previstos en la LCSP.

5. Grupa

5.1. Grupa: LOT-0000

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

Opis: 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.

Interna identifikacijska oznaka: 2025SX400021

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79512000 Pozivni centar

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Madrid (ES300)

Zemlja: Španjolska

5.1.3. Očekivano trajanje

Trajanje: 2 Godine

5.1.4. Obnova

Maksimalan broj obnavljanja: 0

5.1.6. Opće informacije

Rezervirano sudjelovanje:

Sudjelovanje nije rezervirano.

Projekt javne nabave ne financira se sredstvima EU-a

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): ne

5.1.7. Strateška nabava

Cilj strateške nabave: Nema strateške nabave

5.1.9. Kriteriji za odabir

Izvori kriterija odabira: Obavijest

Kriterij: Upis u relevantni profesionalni registar

Opis kriterija odabira: Estar prerregistrado en el ROLECE, y declarar que no ha habido modificaciones en los datos registrados

Kriterij: Ukupni godišnji promet

Opis kriterija odabira: Cifra anual de negocio

Kriterij: Reference na određene usluge

Opis kriterija odabira: Trabajos realizados

Kriterij: Relevantne obrazovne i profesionalne kvalifikacije

Opis kriterija odabira: Medidas de gestión medioambiental

Kriterij: Certifikati instituta za kontrolu kvalitete

Opis kriterija odabira: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Kriteriji za dodjelu

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Opis: Correos electrónicos de información general.

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 15

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Opis: Llamadas telefónicas entrantes de información general.

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 10

Kriterij:

Vrsta: Cijena

Opis: Precio.

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 45

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Opis: Implantación del Servicio y Continuidad Operativa.

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 15

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Opis: Organización y Gestión del Servicio.

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 15

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

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

5.1.12. Uvjeti nabave

Uvjeti podnošenja:

Elektroničko podnošenje: Obvezno

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

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: španjolski

Elektronički katalog: Nije dopušteno

Rok za zaprimanje ponuda: 01/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Razdoblje tijekom kojeg ponuda mora ostati valjana: 3 Mjeseci

Informacije o javnom otvaranju:

Datum otvaranja: 04/06/2026 09:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Mjesto: Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

Datum otvaranja: 18/06/2026 09:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Mjesto: Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne

Uvjeti koji se odnose na izvršenje ugovora: En los términos previstos en el apartado 27 c) del Cuadro Resumen del PCAP..

Elektroničko izdavanje računa: Dopušteno

Naručivanje će biti elektroničko: ne

Plaćanje će biti elektroničko: ne

5.1.15. Tehnike**Okvirni sporazum:**

Nema okvirnog sporazuma

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

5.1.16. Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): Junta de Contratación del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación - Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales

Informacije o rokovima za preispitivanje: De acuerdo con la legislación vigente

8. Organizacije**8.1. ORG-0001**

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

Registracijski broj: 10000120064421

Registracijski broj: S2812001B

Grad: Madrid

Poštanski broj: 28071

Zemlja – podregija (NUTS): Madrid (ES300)

Zemlja: Španjolska

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

E-pošta: dgse.juntadecontrata@maec.es

Tel.: 913799292

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

Ostale kontaktne točke:

Službeno ime: Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales

Grad: Madrid

Poštanski broj: 28020

Zemlja – podregija (NUTS): Madrid (ES300)

Zemlja: Španjolska

Uloge ove organizacije:

Kupac

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu)

Informacije o obavijesti

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: 6bbc18ae-3bfa-42e4-b70d-059ff40a7118 - 01

Vrsta obrasca: Nadmetanje

Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Podvrsta obavijesti: 16

Datum slanja obavijesti: 12/05/2026 13:46:10 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: španjolski

Broj objave obavijesti: 329809-2026

Broj izdanja SL S-a: 92/2026

Datum objave: 13/05/2026