

329809-2026 - Verseny

Spanyolország – Hívóközpont – 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

Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

Szolgáltatásmegrendelés

1. Vevő

1.1. Vevő

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

E-mail-cím: dgse.juntadecontrata@maec.es

Az ajánlatkérő szervezet jogi típusa: Központi kormányzati szerv

Az ajánlatkérő szerv tevékenysége: Általános közszolgáltatások

2. Eljárás

2.1. Eljárás

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

Leírás: 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.

Eljárásazonosító: 22bd39f5-4901-4d83-884b-ce5c15f77892

Előző hirdetmény: 08236cdc-95c4-47b0-87f8-f944830e6b97-01

Belső azonosító: 2025SX400021

Az eljárás típusa: Nyitott

Az eljárás gyorsított: nem

2.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 79512000 Hívóközpont

2.1.2. A teljesítés helye

Ország alegysége (NUTS): Madrid (ES300)

Ország: Spanyolország

2.1.3. Érték

A becsült érték héa (áfa) nélkül: 3 936 777,06 EUR

2.1.4. Általános információk

Jogalap:

2014/24/EU irányelv

2.1.6. Kizárási okok

Indokok kizárási forrása: Hirdetmény

Csődegyezség hitelezőkkel: Sin perjuicio de los demás motivos previstos en la LCSP.

5. Rész

5.1. Rész: LOT-0000

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

Leírás: 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.

Belső azonosító: 2025SX400021

5.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 79512000 Hívóközpont

5.1.2. A teljesítés helye

Ország alegysége (NUTS): Madrid (ES300)

Ország: Spanyolország

5.1.3. Becsült időtartam

Időtartam: 2 Évek

5.1.4. Megújítás

A megújítások maximális száma: 0

5.1.6. Általános információk

Fenntartott részvétel:

A részvétel lehetősége mindenki előtt nyitott.

Nem uniós forrásokból finanszírozott közbeszerzési projekt

A közbeszerzésre a kormányzati közbeszerzés megállapodás alkalmazandó: nem

5.1.7. Stratégiai közbeszerzés

A stratégiai közbeszerzés célja: Nem stratégiai közbeszerzés

5.1.9. Alkalmassági követelmények

Selekciós kritériumok forrásai: Hirdetmény

Kritérium: Bejegyzés egy releváns szakmai nyilvántartásba

Kiválasztási kritérium leírása: Estar prerregistrado en el ROLECE, y declarar que no ha habido modificaciones en los datos registrados

Kritérium: Teljes éves forgalom

Kiválasztási kritérium leírása: Cifra anual de negocio

Kritérium: Hivatkozások a meghatározott szolgáltatásokra

Kiválasztási kritérium leírása: Trabajos realizados

Kritérium: Releváns oktatási és szakmai képesítések

Kiválasztási kritérium leírása: Medidas de gestión medioambiental

Kritérium: Minőségellenőrző intézetek által kiadott tanúsítványok

Kiválasztási kritérium leírása: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Odaítélési szempontok

Kritérium:

Típus: Minőség

Leírás: Correos electrónicos de información general.

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)

Értékelési szempont száma: 15

Kritérium:

Típus: Minőség

Leírás: Llamadas telefónicas entrantes de información general.

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)

Értékelési szempont száma: 10

Kritérium:

Típus: Ár

Leírás: Precio.

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)

Értékelési szempont száma: 45

Kritérium:

Típus: Minőség

Leírás: Implantación del Servicio y Continuidad Operativa.

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)

Értékelési szempont száma: 15

Kritérium:

Típus: Minőség

Leírás: Organización y Gestión del Servicio.

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)

Értékelési szempont száma: 15

5.1.11. Közbeszerzési dokumentumok

A közbeszerzési dokumentumok címe: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=PuDiELd0R1X5Rey58Yagpg%3D%3D

5.1.12. A közbeszerzésre irányadó feltételek

A benyújtás feltételei:

Elektronikus benyújtás: Kötelező

A benyújtásra használható cím: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=PuDiELd0R1X5Rey58Yagpg%3D%3D

Az ajánlatokat vagy részvételi jelentkezéseket ezeken a nyelveken lehet benyújtani: spanyol

Elektronikus katalógus: Nem megengedett

Az ajánlatok beérkezésének határideje: 01/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

Az az időtartam, amíg az ajánlatnak érvényesnek kell maradnia: 3 Hónapok

A nyilvános felbontással kapcsolatos információk:

Megnyitás dátuma: 04/06/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

Hely: Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

Megnyitás dátuma: 18/06/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

Hely: Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

A szerződés feltételei:

A szerződést védett foglalkoztatási programok keretében kell teljesíteni: Nem

A szerződés teljesítésére vonatkozó feltételek: En los términos previstos en el apartado 27 c) del Cuadro Resumen del PCAP..

Elektronikus számlázás: Megengedett

Elektronikus megrendelésre fog sor kerülni: nem

Elektronikus fizetésre fog sor kerülni: nem

5.1.15. Sajátos beszerzési módszerek

Keretmegállapodás:

Nincs keretmegállapodás

A dinamikus beszerzési rendszerre vonatkozó információk:

Nem dinamikus beszerzési rendszer

5.1.16. További információk, közvetítés és felülvizsgálat

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

A felülvizsgálati határidőkre vonatkozó információk: De acuerdo con la legislación vigente

8. Szervezetek

8.1. ORG-0001

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

Regisztrációs szám: 10000120064421

Regisztrációs szám: S2812001B

Város: Madrid

Irányítószám: 28071

Ország alegysége (NUTS): Madrid (ES300)

Ország: Spanyolország

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

E-mail-cím: dgse.juntadecontrata@maec.es

Telefonszám: 913799292

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

Egyéb kapcsolattartó pontok:

Hivatalos név: Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales

Város: Madrid

Irányítószám: 28020

Ország alegysége (NUTS): Madrid (ES300)

Ország: Spanyolország

E szervezet szerepei:

Vevő

Felülvizsgálati szervezet

A hirdetményre vonatkozó információk

A hirdetmény azonosítója/verziója: 6bbc18ae-3bfa-42e4-b70d-059ff40a7118 - 01

Hirdetményminta típusa: Verseny

A hirdetmény típusa: Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

A hirdetmény altípusa: 16

A hirdetmény megküldésének dátuma: 12/05/2026 13:46:10 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

Azok a nyelvek, amelyeken ez a hirdetmény hivatalosan elérhető: spanyol

A hirdetmény közzétételi száma: 329809-2026

HL S kiadás száma: 92/2026

A közzététel dátuma: 13/05/2026