

329809-2026 - Konkurss

Spānija – Informācijas zvanu centrs – 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

Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms

Pakalpojumi

1. Pircējs

1.1. Pircējs

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

E-pasts: dgse.juntadecontrata@maec.es

Pircēja juridiskais statuss: Centrālās pārvaldes iestāde

Līgumslēdzējas iestādes darbības joma: Vispārēji sabiedriskie pakalpojumi

2. Procedūra

2.1. Procedūra

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

Apraksts: 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.

Procedūras identifikators: 22bd39f5-4901-4d83-884b-ce5c15f77892

Iepriekšējs paziņojums: 08236cdc-95c4-47b0-87f8-f944830e6b97-01

Iekšējais identifikators: 2025SX400021

Procedūras veids: Atklāta

Procedūra ir paātrināta: nē

2.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 79512000 Informācijas zvanu centrs

2.1.2. Izpildes vieta

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Madrid (ES300)

Valsts: Spānija

2.1.3. Vērtība

Paredzamā vērtība bez PVN: 3 936 777,06 EUR

2.1.4. Vispārīga informācija

Juridiskais pamats:

Direktīva 2014/24/ES

2.1.6. Izslēgšanas iemesli

Izslēgšanas iemeslu avoti: Paziņojums

Vienošanās ar kreditoriem: Sin perjuicio de los demás motivos previstos en la LCSP.

5. Daļa

5.1. Daļa: LOT-0000

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

Apraksts: 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.

Iekšējais identifikators: 2025SX400021

5.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 79512000 Informācijas zvanu centrs

5.1.2. Izpildes vieta

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Madrid (ES300)

Valsts: Spānija

5.1.3. Paredzamais ilgums

Darbības termiņš: 2 Gadi

5.1.4. Pārjaunojums

Maksimālais pārjaunojumu skaits: 0

5.1.6. Vispārīga informācija

Rezervēta dalība:

Dalība nav rezervēta.

Iepirkuma projekts, kas netiek finansēts no ES fondiem

Uz iepirkumu attiecas Nolīgums par valsts iepirkumu: nē

5.1.7. Stratēģiskais iepirkums

Stratēģiskā iepirkuma mērķis: Nav stratēģiskā iepirkuma

5.1.9. Atlases kritēriji

Atlases kritēriju avoti: Paziņojums

Kritērijs: Reģistrācija attiecīgā profesionālā reģistrā

Atlases kritērija apraksts: Estar prerregistrado en el ROLECE, y declarar que no ha habido modificaciones en los datos registrados

Kritērijs: Kopējais gada apgrozījums

Atlases kritērija apraksts: Cifra anual de negocio

Kritērijs: Atsauksmes par noteiktām pakalpojumiem

Atlases kritērija apraksts: Trabajos realizados

Kritērijs: Atbilstošas izglītības un profesionālās kvalifikācijas

Atlases kritērija apraksts: Medidas de gestión medioambiental

Kritērijs: Kvalitātes kontroles institūtu sertifikāti

Atlases kritērija apraksts: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Piešķiršanas kritēriji

Kritērijs:

Veids: Kvalitāte

Apraksts: Correos electrónicos de información general.

Kategorija piešķiršanas kritērija svārs: Svārs (precīzs punktu skaits)

Piešķiršanas kritērija skaits: 15

Kritērijs:

Veids: Kvalitāte

Apraksts: Llamadas telefónicas entrantes de información general.

Kategorija piešķiršanas kritērija svārs: Svārs (precīzs punktu skaits)

Piešķiršanas kritērija skaits: 10

Kritērijs:

Veids: Cena

Apraksts: Precio.

Kategorija piešķiršanas kritērija svārs: Svārs (precīzs punktu skaits)

Piešķiršanas kritērija skaits: 45

Kritērijs:

Veids: Kvalitāte

Apraksts: Implantación del Servicio y Continuidad Operativa.

Kategorija piešķiršanas kritērija svārs: Svārs (precīzs punktu skaits)

Piešķiršanas kritērija skaits: 15

Kritērijs:

Veids: Kvalitāte

Apraksts: Organización y Gestión del Servicio.

Kategorija piešķiršanas kritērija svārs: Svārs (precīzs punktu skaits)

Piešķiršanas kritērija skaits: 15

5.1.11. Iepirkuma dokumenti

Adrese, kur pieejami iepirkuma dokumenti: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=PuDiELd0R1X5Rey58Yagpg%3D%3D

5.1.12. Iepirkuma noteikumi

Iesniegšanas noteikumi:

Elektroniskā iesniegšana: Prasīts

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

Valodas, kurās var iesniegt piedāvājumus vai dalības pieprasījumus: spāņu valoda

Elektroniskais katalogs: Nav atļauts

Piedāvājumu saņemšanas termiņš: 01/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Austrumeiropas laiks, Centrāleiropas vasaras laiks

Laiks, kurā piedāvājumam jā saglabājas derīgam: 3 Mēneši

Informācija par publisko atvēršanu:

Atvēršanas datums: 04/06/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Austrumeiropas laiks, Centrāleiropas vasaras laiks

Vieta: Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

Atvēršanas datums: 18/06/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Austrumeiropas laiks, Centrāleiropas vasaras laiks

Vieta: Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

Līguma noteikumi:

Līguma izpilde jāveic saskaņā ar aizsargātas nodarbinātības programmām: Nē

Ar līguma izpildi saistītie nosacījumi: En los términos previstos en el apartado 27 c) del Cuadro Resumen del PCAP..

Elektroniskie rēķini: Atļauts

Tiks izmantoti elektroniskie pasūtījumi: nē

Tiks izmantoti elektroniskie maksājumi: nē

5.1.15. Paņēmieni**Pamat nolīgums:**

Nav pamat nolīguma

Informācija par dinamisko iepirkumu sistēmu:

Nav dinamiskās iepirkumu sistēmas

5.1.16. Papildu informācija, mediācija un pārskatīšana

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

Informācija par pārskatīšanas termiņiem: De acuerdo con la legislación vigente

8. Organizācijas

8.1. ORG-0001

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

Reģistrācijas numurs: 10000120064421

Reģistrācijas numurs: S2812001B

Pilsēta: Madrid

Pasta indekss: 28071

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Madrid (ES300)

Valsts: Spānija

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

E-pasts: dgse.juntadecontrata@maec.es

Tālrunis: 913799292

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

Citi kontaktpunkti:

Oficiālais nosaukums: Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales

Pilsēta: Madrid

Pasta indekss: 28020

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Madrid (ES300)

Valsts: Spānija

Šīs organizācijas lomas:

Pircējs

Pārskatīšanas organizācija

Informācija par paziņojumu

Paziņojuma identifikators/versija: 6bbc18ae-3bfa-42e4-b70d-059ff40a7118 - 01

Veidlapas tips: Konkurss

Paziņojuma veids: Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms

Paziņojuma apakšveids: 16

Paziņojuma nosūtīšanas datums: 12/05/2026 13:46:10 (UTC+02:00) Austrumeiropas laiks, Centrāleiropas vasaras laiks

Valodas, kurās oficiāli pieejams šis paziņojums: spāņu valoda

Paziņojuma publikācijas numurs: 329809-2026

OV S sērijas izdevuma numurs: 92/2026

Publicēšanas datums: 13/05/2026