

329809-2026 - Mededinging

Spanje – Telefonisch informatiecentrum – 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

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Diensten

1. Koper

1.1. Koper

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

E-mail: dgse.juntadecontrata@maec.es

Rechtsvorm van de koper: Centrale overheidsinstantie

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1. Procedure

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

Beschrijving: 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.

Identificatiecode van de procedure: 22bd39f5-4901-4d83-884b-ce5c15f77892

Eerdere aankondiging: 08236cdc-95c4-47b0-87f8-f944830e6b97-01

Interne identificatiecode: 2025SX400021

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanje

2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 3 936 777,06 EUR

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aankondiging

Regeling met schuldeisers: Sin perjuicio de los demás motivos previstos en la LCSP.

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0000

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

Beschrijving: 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 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.

Interne identificatiecode: 2025SX400021

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanje

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 2 Jaren

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 0

5.1.6. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): neen

5.1.7. Strategische aanbestedingen

Doel van strategische aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aankondiging

Criterium: Inschrijving in een relevant beroepsregister

Beschrijving van het selectie criterium: Estar prerregistrado en el ROLECE, y declarar que no ha habido modificaciones en los datos registrados

Criterium: Algemene jaarlijkse omzet

Beschrijving van het selectie criterium: Cifra anual de negocio

Criterium: Referenties voor gespecificeerde diensten

Beschrijving van het selectie criterium: Trabajos realizados

Criterium: Relevante onderwijs- en beroepskwalificaties

Beschrijving van het selectie criterium: Medidas de gestión medioambiental

Criterium: Certificaten van kwaliteitscontrole-instituten

Beschrijving van het selectie criterium: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Correos electrónicos de información general.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 15

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Llamadas telefónicas entrantes de información general.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 10

Criterium:

Type: Prijs

Beschrijving: Precio.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 45

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Implantación del Servicio y Continuidad Operativa.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 15

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Organización y Gestión del Servicio.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 15

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=PuDiELd0R1X5Rey58Yagpg%3D%3D

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=PuDiELd0R1X5Rey58Yagpg%3D%3D

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Spaans

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 01/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbidding geldig moet blijven: 3 Maanden

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 04/06/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Plaats: Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

Openingsdatum: 18/06/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Plaats: Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Voorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de opdracht: En los términos previstos en el apartado 27 c) del Cuadro Resumen del PCAP..

Elektronische facturering: Toegestaan

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: neen

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: neen

5.1.15. Technieken**Raamovereenkomst:**

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Junta de Contratación del Ministerio de Asuntos

Exteriores, Unión Europea y Cooperación - Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales

Informatie over de termijnen voor beroep: De acuerdo con la legislación vigente

8. Organisaties**8.1. ORG-0001**

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

Registratienummer: 10000120064421

Registratienummer: S2812001B

Stad: Madrid

Postcode: 28071

Onderverdeling land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanje

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

E-mail: dgse.juntadecontrata@maec.es

Telefoon: 913799292

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

Andere contactpunten:

Officiële naam: Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales

Stad: Madrid

Postcode: 28020

Onderverdeling land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanje

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie voor beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 6bbc18ae-3bfa-42e4-b70d-059ff40a7118 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 12/05/2026 13:46:10 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Spaans

Publicatienummer aankondiging: 329809-2026

Nummer uitgave PB S: 92/2026

Datum van bekendmaking: 13/05/2026