

329809-2026 - Concurso

Espanha – Centro de chamadas – 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

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

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

Correio eletrónico: dgse.juntadecontrata@maec.es

Forma jurídica do adquirente: Autoridade da administração central

Atividade da autoridade adjudicante: Serviços públicos das administrações públicas

2. Procedimento

2.1. Procedimento

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

Descrição: 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.

Identificador do procedimento: 22bd39f5-4901-4d83-884b-ce5c15f77892

Anúncio anterior: 08236cdc-95c4-47b0-87f8-f944830e6b97-01

Identificador interno: 2025SX400021

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Madrid (ES300)

País: Espanha

2.1.3. Valor

Valor estimado, sem IVA: 3 936 777,06 EUR

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Anúncio

Acordo com os credores: Sin perjuicio de los demás motivos previstos en la LCSP.

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

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

Descrição: 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.

Identificador interno: 2025SX400021

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Madrid (ES300)

País: Espanha

5.1.3. Duração estimada

Duração: 2 Anos

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 0

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): não

5.1.7. Contratação estratégica

Objetivo da contratação estratégica: Inexistência de contratação pública estratégica

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Anúncio

Critério: Inscrição em um registro profissional relevante

Descrição do critério de seleção: Estar prerregistrado en el ROLECE, y declarar que no ha habido modificaciones en los datos registrados

Critério: Faturamento geral anual

Descrição do critério de seleção: Cifra anual de negocio

Critério: Referências sobre serviços especificados

Descrição do critério de seleção: Trabajos realizados

Critério: Qualificações educacionais e profissionais relevantes

Descrição do critério de seleção: Medidas de gestión medioambiental

Critério: Certificados por institutos de controle de qualidade

Descrição do critério de seleção: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Correos electrónicos de información general.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 15

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Llamadas telefónicas entrantes de información general.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 10

Critério:

Tipo: Preço

Descrição: Precio.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 45

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Implantación del Servicio y Continuidad Operativa.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 15

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Organización y Gestión del Servicio.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 15

5.1.11. Documentos do concurso

Endereço dos documentos do concurso: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=PuDiELd0R1X5Rey58Yagpg%3D%3D

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=PuDiELd0R1X5Rey58Yagpg%3D%3D

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: espanhol

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Prazo para a receção das propostas: 01/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 3 Meses

Informações sobre a abertura pública:

Data de abertura: 04/06/2026 09:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Local: Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

Data de abertura: 18/06/2026 09:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Local: Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Condições relacionadas com a execução do contrato: En los términos previstos en el apartado 27 c) del Cuadro Resumen del PCAP..

Faturação eletrónica: Permitido

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: não

Será utilizado o pagamento eletrónico: não

5.1.15. Técnicas**Acordo-quadro:**

Inexistência de acordo-quadro

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

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

Informações sobre os prazos de recurso: De acuerdo con la legislación vigente

8. Organizações**8.1. ORG-0001**

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

Número de registo: 10000120064421

Número de registo: S2812001B

Cidade: Madrid

Código postal: 28071

Subdivisão do país (NUTS): Madrid (ES300)

País: Espanha

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

Correio eletrónico: dgse.juntadecontrata@maec.es

Telefone: 913799292

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

Outros pontos de contacto:

Nome oficial: Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales

Cidade: Madrid

Código postal: 28020

Subdivisão do país (NUTS): Madrid (ES300)

País: Espanha

Funções desta organização:

Adquirente

Instância de recurso

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: 6bbc18ae-3bfa-42e4-b70d-059ff40a7118 - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 16

Data de envio do anúncio: 12/05/2026 13:46:10 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: espanhol

Número de publicação do anúncio: 329809-2026

N.º de edição do JO S: 92/2026

Data de publicação: 13/05/2026