

329809-2026 - Procedură concurențială

Spania – Centre de apel – 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

Anunț de participare sau de concesionare - regim standard

Servicii

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

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

E-mail: dgse.juntadecontrata@maec.es

Forma juridică a achizitorului: Autoritate guvernamentală centrală

Activitatea autorității contractante: Servicii publice generale

2. Procedură

2.1. Procedură

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

Descriere: 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.

Identificadorul procedurii: 22bd39f5-4901-4d83-884b-ce5c15f77892

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

Identificator intern: 2025SX400021

Tip de procedură: Deschisă

Procedura este accelerată: nu

2.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79512000 Centre de apel

2.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Madrid (ES300)

Țara: Spania

2.1.3. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 3 936 777,06 EUR

2.1.4. Informații generale

Temei juridic:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motive de excludere

Sursele motivelor de excludere: Anunț

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

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

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

Descriere: 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.

Identificador intern: 2025SX400021

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79512000 Centre de apel

5.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Madrid (ES300)

Țara: Spania

5.1.3. Durata estimată

Durată: 2 Ani

5.1.4. Reînnoire

Numărul maxim de reînnoiri: 0

5.1.6. Informații generale

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): nu

5.1.7. Achiziție publică strategică

Obiectivul achiziției publice strategice: Nu se aplică achiziții strategice

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Anunț

Criteriu: Înregistrare într-un registru profesional relevant

Descrierea criteriului de selecție: Estar prerregistrado en el ROLECE, y declarar que no ha habido modificaciones en los datos registrados

Criteriu: Cifra de afaceri generală anuală

Descrierea criteriului de selecție: Cifra anual de negocio

Criteriu: Referințe despre servicii specificate

Descrierea criteriului de selecție: Trabajos realizados

Criteriu: Calificări educaționale și profesionale relevante

Descrierea criteriului de selecție: Medidas de gestión medioambiental

Criteriu: Certificate emise de institutele de control al calității

Descrierea criteriului de selecție: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Criterii de atribuire

Criteriu:

Tip: Calitate

Descriere: Correos electrónicos de información general.

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 15

Criteriu:

Tip: Calitate

Descriere: Llamadas telefónicas entrantes de información general.

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 10

Criteriu:

Tip: Preț

Descriere: Precio.

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 45

Criteriu:

Tip: Calitate

Descriere: Implantación del Servicio y Continuidad Operativa.

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 15

Criteriu:

Tip: Calitate

Descriere: Organización y Gestión del Servicio.

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 15

5.1.11. Documentele achiziției

Unde se găsesc documentele achiziției: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=PuDiELd0R1X5Rey58Yagpg%3D%3D

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Depunere electronică: Obligatorie

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

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: spaniolă

Catalog electronic: Nu este permisă

Termenul-limită pentru primirea ofertelor: 01/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Durata în care oferta trebuie să rămână valabilă: 3 Luni

Informații privind deschiderea publică:

Data deschiderii: 04/06/2026 09:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Locul: Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

Data deschiderii: 18/06/2026 09:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Locul: Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu

Condiții privind executarea contractului: En los términos previstos en el apartado 27 c) del Cuadro Resumen del PCAP..

Facturare electronică: Autorizată

Se va utiliza comanda electronică: nu

Se va utiliza plata electronică: nu

5.1.15. Aspecte tehnice**Acord-cadru:**

Niciun acord-cadru

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizația responsabilă cu căile de atac: Junta de Contratación del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación - Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales

Informații privind termenele-limită pentru reexaminare: De acuerdo con la legislación vigente

8. Organizații

8.1. ORG-0001

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

Număr de înregistrare: 10000120064421

Număr de înregistrare: S2812001B

Localitate: Madrid

Cod poștal: 28071

Subdiviziunea țării (NUTS): Madrid (ES300)

Țara: Spania

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

E-mail: dgse.juntadecontrata@maec.es

Telefon: 913799292

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

Alte puncte de contact:

Denumire oficială: Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales

Localitate: Madrid

Cod poștal: 28020

Subdiviziunea țării (NUTS): Madrid (ES300)

Țara: Spania

Rolurile acestei organizații:

Cumpărător

Organizația responsabilă cu căile de atac

Informații privind anunțul

Identificatorul versiunea anunțului: 6bbc18ae-3bfa-42e4-b70d-059ff40a7118 - 01

Tip de formular: Procedură concurențială

Tip de anunț: Anunț de participare sau de concesiune - regim standard

Subtipul anunțului: 16

Data notificării expedierii: 12/05/2026 13:46:10 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: spaniolă

Numărul de publicare al anunțului: 329809-2026

Numărul ediției JO S: 92/2026

Data publicării: 13/05/2026