

329809-2026 - Javni razpis

Španija – Klicni center – 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

Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Storitve

1. Kupec

1.1. Kupec

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

E-naslov: dgse.juntadecontrata@maec.es

Pravna vrsta kupca: Osrednji državni organ

Dejavnost javnega naročnika: Javna uprava

2. Postopek

2.1. Postopek

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

Opis: 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.

Identifikator postopka: 22bd39f5-4901-4d83-884b-ce5c15f77892

Predhodno obvestilo: 08236cdc-95c4-47b0-87f8-f944830e6b97-01

Notranji identifikator: 2025SX400021

Vrsta postopka: Odprti postopek

Postopek je pospešen: ne

2.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79512000 Klicni center

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Madrid (ES300)

Država: Španija

2.1.3. Vrednost

Ocenjena vrednost brez DDV: 3 936 777,06 EUR

2.1.4. Splošne informacije

Pravna podlaga:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.6. Razlogi za izključitev

Viri izključitvenih razlogov: Obvestilo

Dogovor z upniki: Sin perjuicio de los demás motivos previstos en la LCSP.

5. Sklop

5.1. Sklop: LOT-0000

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

Opis: 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.

Notranji identifikator: 2025SX400021

5.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79512000 Klicni center

5.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Madrid (ES300)

Država: Španija

5.1.3. Predvideno trajanje

Trajanje: 2 Leta

5.1.4. Podaljšanje

Največje število podaljšanj: 0

5.1.6. Splošne informacije

Pridržana udeležba:

Udeležba ni pridržana.

Projekt javnega naročanja se ne financira s sredstvi EU

Javno naročilo je zajeto v Sporazumu o javnih naročilih: ne

5.1.7. Strateško javno naročanje

Namen strateškega javnega naročanja: Ni strateškega naročanja

5.1.9. Merila za izbor

Viri izbirnih kriterijev: Obvestilo

Merilo: Vpis v ustrezen profesionalni register

Opis merila za izbor: Estar prerregistrado en el ROLECE, y declarar que no ha habido modificaciones en los datos registrados

Merilo: Splošni letni promet

Opis merila za izbor: Cifra anual de negocio

Merilo: Reference o določenih storitvah

Opis merila za izbor: Trabajos realizados

Merilo: Ustrezne izobraževalne in poklicne kvalifikacije

Opis merila za izbor: Medidas de gestión medioambiental

Merilo: Certifikati inštitutov za nadzor kakovosti

Opis merila za izbor: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Merila za oddajo javnega naročila

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Opis: Correos electrónicos de información general.

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)

Številka v merilu za oddajo: 15

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Opis: Llamadas telefónicas entrantes de información general.

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)

Številka v merilu za oddajo: 10

Merilo:

Vrsta: Cena

Opis: Precio.

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)

Številka v merilu za oddajo: 45

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Opis: Implantación del Servicio y Continuidad Operativa.

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)

Številka v merilu za oddajo: 15

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Opis: Organización y Gestión del Servicio.

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)

Številka v merilu za oddajo: 15

5.1.11. Dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila

Naslov dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=PuDiELd0R1X5Rey58Yagpg%3D%3D

5.1.12. Pogoji javnega naročila

Pogoji za predložitev:

Elektronska predložitev: Obvezno

Naslov za predložitev: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=PuDiELd0R1X5Rey58Yagpg%3D%3D

Jeziki, v katerih se lahko oddajo ponudbe ali prijave za sodelovanje: španščina

Elektronski katalog: Ni dovoljeno

Rok za prejem ponudb: 01/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Obdobje, v katerem mora ponudba ostati veljavna: 3 Meseci

Informacije o javnem odpiranju:

Datum odprtja: 04/06/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Lokacija: Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

Datum odprtja: 18/06/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Lokacija: Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

Pogoji javnega naročila:

Izvajanje javnega naročila je treba zagotoviti v okviru programov zaščitenega zaposlovanja: Ne
Pogoji, povezani z izvajanjem javnega naročila: En los términos previstos en el apartado 27 c) del Cuadro Resumen del PCAP..

Elektronsko izdajanje računov: Dovoljeno

Uporabljen bo elektronsko naročanje: ne

Uporabljen bo elektronsko plačevanje: ne

5.1.15. Tehnike**Okvirni sporazum:**

Ni okvirnega sporazuma

Informacije o dinamičnem nabavnem sistemu:

Ni dinamičnega nabavnega sistema

5.1.16. Dodatne informacije, mediacija in revizija

Organizacija za revizijo: Junta de Contratación del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación - Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales

Informacije o rokih za revizijo: De acuerdo con la legislación vigente

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

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

Registrska številka: 10000120064421

Registrska številka: S2812001B

Mesto: Madrid

Poštna številka: 28071

Podregija države (NUTS): Madrid (ES300)

Država: Španija

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

E-naslov: dgse.juntadecontrata@maec.es

Tel.: 913799292

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

Druge kontaktne točke:

Uradno ime: Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales

Mesto: Madrid

Poštna številka: 28020

Podregija države (NUTS): Madrid (ES300)

Država: Španija

Vloge te organizacije:

Kupec

Organizacija za revizijo

Informacije o obvestilu

Identifikator/različica obvestila: 6bbc18ae-3bfa-42e4-b70d-059ff40a7118 - 01

Vrsta obrazca: Javni razpis

Vrsta obvestila: Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Podvrsta obvestila: 16

Datum pošiljanja obvestila: 12/05/2026 13:46:10 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Jeziki, v katerih je uradno dostopno to obvestilo: španščina

Številka objave obvestila: 329809-2026

Številka izdaje UL S: 92/2026

Datum objave: 13/05/2026