

329809-2026 - Konkurrensetsättning

Spanien – Teletjänstcentral – 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

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

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

E-postadress: dgse.juntadecontrata@maec.es

Köparens rättsliga status: Statlig myndighet

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Allmän offentlig förvaltning

2. Förfarande

2.1. Förfarande

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

Beskrivning: 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.

Förfarandets identifierare: 22bd39f5-4901-4d83-884b-ce5c15f77892

Föregående meddelande: 08236cdc-95c4-47b0-87f8-f944830e6b97-01

Intern identifierare: 2025SX400021

Typ av förfarande: Öppet

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

2.1.3. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 3 936 777,06 EUR

2.1.4. Allmänna upplysningar

Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Meddelande

Ackordsuppgörelse med borgenärer: Sin perjuicio de los demás motivos previstos en la LCSP.

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0000

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

Beskrivning: 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.

Intern identifierare: 2025SX400021

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 2 År

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 0

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA
: nej

5.1.7. Strategisk upphandling

Syftet med strategisk upphandling: Det tas inte hänsyn till miljö, sociala aspekter eller innovation i upphandlingen

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Meddelande

Kriterium: Registrering i ett relevant yrkesregister

Beskrivning av urvalskriterium: Estar prerregistrado en el ROLECE, y declarar que no ha habido modificaciones en los datos registrados

Kriterium: Generell årlig omsättning

Beskrivning av urvalskriterium: Cifra anual de negocio

Kriterium: Referenser på angivna tjänster

Beskrivning av urvalskriterium: Trabajos realizados

Kriterium: Relevanta utbildnings- och yrkeskvalifikationer

Beskrivning av urvalskriterium: Medidas de gestión medioambiental

Kriterium: Certifikat från kvalitetskontrollinstitut

Beskrivning av urvalskriterium: Certificados de control de calidad expedidos por los institutos o servicios oficiales

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Correos electrónicos de información general.

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 15

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Llamadas telefónicas entrantes de información general.

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 10

Kriterium:

Typ: Pris

Beskrivning: Precio.

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 45

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Implantación del Servicio y Continuidad Operativa.

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 15

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Organización y Gestión del Servicio.

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 15

5.1.11. Upphandlingsdokument

Adress till upphandlingsdokumenten: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=PuDiELd0R1X5Rey58Yagpg%3D%3D

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=PuDiELd0R1X5Rey58Yagpg%3D%3D

De språk som kan användas i anbud eller anbudsansökningarna: spanska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbud: 01/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 3 Månader

Information om offentlig anbudsöppning:

Öppningsdatum: 04/06/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Plats: Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

Öppningsdatum: 18/06/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Plats: Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Villkor som gäller genomförandet av kontraktet: En los términos previstos en el apartado 27 c) del Cuadro Resumen del PCAP..

Elektronisk fakturering: Tillåten

Elektronisk beställning kommer att användas: nej

Elektronisk betalning kommer att användas: nej

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Upphandlingen avser inte ett ramavtal

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

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

Information om tidsfrist för prövning: De acuerdo con la legislación vigente

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

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

Registreringsnummer: 10000120064421

Registreringsnummer: S2812001B

Ort: Madrid

Postnummer: 28071

Del av land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

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

E-postadress: dgse.juntadecontrata@maec.es

Tfn: 913799292

Köparprofil: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=Ry8%2F2tKUmqwQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

Andra kontaktpunkter:

Officiellt namn: Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales

Ort: Madrid

Postnummer: 28020

Del av land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

Den här organisationens roller:

Upphandlare

Prövningsorganisation

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: 6bbc18ae-3bfa-42e4-b70d-059ff40a7118 - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 16

Avsändningsdatum för meddelandet: 12/05/2026 13:46:10 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: spanska

Meddelandets publiceringsnummer: 329809-2026

EUT S-nummer: 92/2026

Publiceringsdatum: 13/05/2026