

281744-2026 - Zadávání

Španělsko – Péče o zákazníky – Servicio de Contact Center Sareb

OJ S 80/2026 24/04/2026

Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Služby

1. Kupující

1.1. Kupující

Oficiální název: Consejo de Administración de la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria, S.A

E-mail: compras@sareb.es

Právní forma kupujícího: Veřejný podnik ovládaný ústředním orgánem státní správy

Činnost veřejného zadavatele: Služby pro širokou veřejnost

2. Řízení

2.1. Řízení

Název: Servicio de Contact Center Sareb

Popis: Procedimiento abierto

Identifikátor řízení: 475dd85c-9343-4ec8-af69-ba904121b254

Interní identifikátor: 2026-P077

Typ řízení: Otevřené

Řízení se zrychlí: ne

2.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79342320 Péče o zákazníky

Další klasifikace (cpv): 79510000 Telefonní služby pro nepřítomné účastníky

2.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Madrid (ES300)

Země: Španělsko

2.1.3. Hodnota

Odhadovaná hodnota bez DPH: 678 912,00 EUR

2.1.4. Obecné informace

Právní základ:

Směrnice 2014/24/EU

2.1.6. Důvody pro vyloučení

Zdroje důvodů pro vyloučení: Oznámení

Přímý nebo nepřímý podíl na přípravě tohoto zadávacího řízení: Los que indica el DEUC

5. Část

5.1. Část: LOT-0000

Název: Servicio de Contact Center Sareb

Popis: Procedimiento abierto

5.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79342320 Péče o zákazníky

Další klasifikace (cpv): 79510000 Telefonní služby pro nepřítomné účastníky

5.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Madrid (ES300)

Země: Španělsko

5.1.3. Odhadovaná doba trvání

Doba trvání: 12 Měsíce

5.1.4. Obnovení

Maximální počet obnovení: 1

Další informace o obnovení: Se prevé una prórroga por un plazo de 12 meses

5.1.6. Obecné informace

Vyhrazená účast:

Účast není vyhrazena.

Projekt veřejných zakázek, který není financován z prostředků EU

Na zakázku se vztahuje Dohoda o vládních zakázkách: ne

5.1.7. Strategické zadávání zakázek

Cíl strategického zadávání zakázek: Žádné strategické zadávání veřejných zakázek

5.1.9. Kritéria pro výběr

Zdroje výběrových kritérií: Oznámení

Kritérium: Celkový roční obrat

Popis výběrového kritéria: Cifra anual de negocio

Kritérium: Reference na určité služby

Popis výběrového kritéria: Trabajos realizados

Kritérium: Nástroje, zařízení nebo technické vybavení

Popis výběrového kritéria: Títulos académicos y profesionales del empresario y directivos, o responsables de la ejecución

5.1.10. Kritéria pro zadání

Kritérium:

Typ: Cena

Popis: Precio.

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (body, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 51

Kritérium:

Typ: Kvalita

Popis: Calidad de servicio.

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (body, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 15

Kritérium:

Typ: Kvalita

Popis: Optimización del servicio.

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (body, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 10

Kritérium:

Typ: Kvalita

Popis: Plan de contingencia.

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (body, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 15

Kritérium:

Typ: Kvalita

Popis: Propuesta tecnológica .

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (body, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 9

5.1.11. Zadávací dokumentace

Adresa zadávací dokumentace: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=RKWG2ry6ZmxeKgd8LfVV9g%3D%3D

5.1.12. Podmínky zadávání zakázek

Podmínky podání:

Elektronické podání: Požadována

Adresa pro podání: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=RKWG2ry6ZmxeKgd8LfVV9g%3D%3D

Jazyky, v nichž lze podávat nabídky nebo žádosti o účast: španělština

Elektronický katalog: Nepovolena

Lhůta pro doručení nabídek: 25/05/2026 10:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Doba, po kterou musí nabídka zůstat platná: 4 Měsíce

Informace o veřejném otvírání nabídek:

Datum otevření: 01/06/2026 10:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Smluvní podmínky:

Plnění zakázky musí být provedeno v rámci programů chráněného zaměstnání: Ne

Elektronická fakturace: Povolena

Bude použito elektronické objednávání: ne

Bude použita elektronická platba: ano

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Žádná rámcová dohoda

Informace o dynamickém nákupním systému:

Žádný dynamický nákupní systém

5.1.16. Další informace, mediace a přezkum

Organizace příslušná pro přezkum: Consejo de Administración de la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria, S.A - TRIBUNAL ADMINISTRATIVO CENTRAL DE RECURSOS CONTRACTUALES

Informace o lhůtách pro přezkum: hasta 2026-05-19+02:00

8. Organizace

8.1. ORG-0001

Oficiální název: Consejo de Administración de la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria, S.A
Registrační číslo: 51546850198445
Registrační číslo: A86602158
Obec: Madrid
PSČ: 28034
Nižší územní jednotka země (NUTS): Madrid (ES300)
Země: Španělsko
Kontaktní místo: Consejo de Administración de la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria, S.A
E-mail: compras@sareb.es
Telefon: +34 914231859
Profil kupujícího: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=3IXN2TWZdYsSugstABGr5A%3D%3D>

Další kontaktní místa:

Oficiální název: TRIBUNAL ADMINISTRATIVO CENTRAL DE RECURSOS CONTRACTUALES

Obec: Madrid

PSČ: 28020

Nižší územní jednotka země (NUTS): Madrid (ES300)

Země: Španělsko

Úlohy této organizace:

Kupující

Organizace příslušná pro přezkum

Oznámení - informace

Identifikátor oznámení/verze: 623c5f94-567c-4729-99f4-ccad535c59b5 - 01

Druh formuláře: Zadávání

Typ oznámení: Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Podtyp oznámení: 16

Datum odeslání oznámení: 23/04/2026 11:10:59 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Jazyky, v nichž je toto oznámení oficiálně k dispozici: španělština

Číslo zveřejnění oznámení: 281744-2026

Číslo vydání v řadě S Úř. věst.: 80/2026

Datum zveřejnění: 24/04/2026