

281744-2026 - Konkurrencevilkår

Spanien – Kundepleje – Servicio de Contact Center Sareb

OJ S 80/2026 24/04/2026

Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Tjenesteydelser

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: Consejo de Administración de la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria, S.A

E-mail: compras@sareb.es

Køberens retlige status: Offentlig virksomhed, der styres af en central regeringsmyndighed

Den ordregivende myndigheds aktivitet: Generelle offentlige tjenesteydelser

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Servicio de Contact Center Sareb

Beskrivelse: Procedimiento abierto

Identifikator for proceduren: 475dd85c-9343-4ec8-af69-ba904121b254

Intern ID: 2026-P077

Udbudsprocedure: Offentligt udbud

Proceduren er en hasteprocedure: nej

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79342320 Kundepleje

Supplerende klassifikation (cpv): 79510000 Telefonpasning

2.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

2.1.3. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 678 912,00 EUR

2.1.4. Generelle oplysninger

Retsgrundlag:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Bekendtgørelse

Direkte eller indirekte involvering i forberedelsen af denne udbudsprocedure: Los que indica el DEUC

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0000

Titel: Servicio de Contact Center Sareb

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79342320 Kundepleje

Supplerende klassifikation (cpv): 79510000 Telefonpasning

5.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

5.1.3. Anslået varighed

Varighed: 12 Måneder

5.1.4. Fornyelse

Højeste antal fornyelser: 1

Yderligere oplysninger om fornyelser: Se prevé una prórroga por un plazo de 12 meses

5.1.6. Generelle oplysninger

Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.

Indkøbsprojekt, der ikke finansieres med EU-midler

Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): nej

5.1.7. Strategiske udbud

Formålet med strategiske udbud: Ingen strategiske udbud

5.1.9. Udvalgelseskriterier

Kilder til udvalgelseskriterier: Bekendtgørelse

Kriterium: Generel årlig omsætning

Beskrivelse af udvalgelseskriterium: Cifra anual de negocio

Kriterium: Referencer på specificerede tjenester

Beskrivelse af udvalgelseskriterium: Trabajos realizados

Kriterium: Værktøj, anlæg eller teknisk udstyr

Beskrivelse af udvalgelseskriterium: Títulos académicos y profesionales del empresario y directivos, o responsables de la ejecución

5.1.10. Tildelingskriterier

Kriterium:

Type: Pris

Beskrivelse: Precio.

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 51

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Calidad de servicio.

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 15

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Optimización del servicio.

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 10

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Plan de contingencia.

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 15

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Propuesta tecnológica .

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 9

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Adresse på udbudsdokumenterne: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=RKWG2ry6ZmxeKgd8LfVV9g%3D%3D

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

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

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: spansk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Frist for modtagelse af tilbud: 25/05/2026 10:00:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Varighed, hvor tilbuddet skal forblive gyldigt: 4 Måneder

Oplysninger om offentlig iværksættelse:

Åbningsdato: 01/06/2026 10:00:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet beskæftigelse: Nej

Elektronisk fakturering: Tilladt

Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: nej

Der vil blive anvendt elektronisk betaling: ja

5.1.15. Teknikker

Rammeaftale:

Ingen rammeaftale

Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

Intet dynamisk indkøbssystem

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for klager: Consejo de Administración de la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria, S.A - TRIBUNAL ADMINISTRATIVO CENTRAL DE RECURSOS CONTRACTUALES

Oplysninger om klagefrister: hasta 2026-05-19+02:00

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officielt navn: Consejo de Administración de la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria, S.A

Registreringsnummer: 51546850198445

Registreringsnummer: A86602158

By: Madrid

Postnummer: 28034

Landsdel (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

Enhed: 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

Køberprofil: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=3IXN2TWZdYsSugstABGr5A%3D%3D>

Andre kontaktpunkter:

Officielt navn: TRIBUNAL ADMINISTRATIVO CENTRAL DE RECURSOS CONTRACTUALES

By: Madrid

Postnummer: 28020

Landsdel (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

Denne organisations roller:

Køber

Organisation med ansvar for klager

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: 623c5f94-567c-4729-99f4-ccad535c59b5 - 01

Formulartype: Konkurrencevilkår

Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Bekendtgørelsesundertype: 16

Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 23/04/2026 11:10:59 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Bekendtgørelsens officielle sprog: spansk

Bekendtgørelsesnummer: 281744-2026

EUT-S-nummer: 80/2026

Offentliggørelsesdato: 24/04/2026