

281744-2026 - Hange

Hispaania – Kliendihoidusteenused – Servicio de Contact Center Sareb

OJ S 80/2026 24/04/2026

Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teenused

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: Consejo de Administración de la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria, S.A

E-posti aadress: compras@sareb.es

Hankija õiguslik vorm: Keskvalitsusasutuse kontrollitav riigi osalusega äriühing

Hankija tegevus: Üldised avalikud teenused

2. Menetlus

2.1. Menetlus

Pealkiri: Servicio de Contact Center Sareb

Kirjeldus: Procedimiento abierto

Menetluse tunnus: 475dd85c-9343-4ec8-af69-ba904121b254

Sisemine tunnus: 2026-P077

Menetluse liik: Avatud

Kiirendatud menetlus: ei

2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79342320 Kliendihoidusteenused

Täiendav liigitus (cpv): 79510000 Telefonivastamisteenused

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Madrid (ES300)

Riik: Hispaania

2.1.3. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 678 912,00 EUR

2.1.4. Üldine teave

Õiguslik alus:

Direktiiv 2014/24/EL

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Teade

Otsene või kaude osalemine käesoleva hankemenetluse ettevalmistamisel: Los que indica el DEUC

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0000

Pealkiri: Servicio de Contact Center Sareb

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79342320 Kliendihooldusteenused

Täiendav liigitus (cpv): 79510000 Telefonivastamisteenused

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Madrid (ES300)

Riik: Hispaania

5.1.3. Eeldatav kestus

Kestus: 12 Kuud

5.1.4. Uuendamine

Maksimaalne lepingu uuendamiste arv: 1

Muu informatsioon uuendamise kohta: Se prevé una prórroga por un plazo de 12 meses

5.1.6. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): ei

5.1.7. Strateegilised hanked

Strateegilise hanke eesmärk: Ei kohaldata strateegilist hanget

5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Teade

Kriteerium: Üldine aastane käive

Valikukriteeriumi kirjeldus: Cifra anual de negocio

Kriteerium: Viited määratud teenustele

Valikukriteeriumi kirjeldus: Trabajos realizados

Kriteerium: Tööriistad, taimed või tehnilised seadmed

Valikukriteeriumi kirjeldus: Títulos académicos y profesionales del empresario y directivos, o responsables de la ejecución

5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

Kriteerium:

Liik: Hind

Kirjeldus: Precio.

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 51

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Kirjeldus: Calidad de servicio.

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 15

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Kirjeldus: Optimización del servicio.

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 10

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Kirjeldus: Plan de contingencia.

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 15

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Kirjeldus: Propuesta tecnológica .

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 9

5.1.11. Hankedokumendid

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

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Elektrooniline esitamine: Nõutav

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

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: hispaania keel

Elektrooniline kataloog: Ei ole lubatud

Pakkumuste esitamise tähtaeg: 25/05/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Periood, mille jooksul pakkumus peab jääma kehtivaks: 4 Kuud

Teave avaliku avamise kohta:

Avamise kuupäev: 01/06/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

E-arveldamine: Lubatud

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: ei

Kasutatakse elektroonilisi makseid: jah

5.1.15. Vahendid

Raamleping:

Ei kohaldata raamlepingut

Teave dünaamilise hankesüsteemi kohta:

Ei kohaldata dünaamilist hankesüsteemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

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

Teave vaidlustamise tähtaegade kohta: hasta 2026-05-19+02:00

8. Organisatsioonid

8.1. ORG-0001

Ametlik nimi: Consejo de Administración de la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria, S.A

Registreerimisnumber: 51546850198445

Registreerimisnumber: A86602158

Linn: Madrid

Sihtnumber: 28034

Riik – jaotus (NUTS): Madrid (ES300)

Riik: Hispaania

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

E-posti aadress: compras@sareb.es

Telefon: +34 914231859

Hankija profiil: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=3lXN2TWZdYsSugstABGr5A%3D%3D>

Muud kontaktpunktid:

Ametlik nimi: TRIBUNAL ADMINISTRATIVO CENTRAL DE RECURSOS CONTRACTUALES

Linn: Madrid

Sihtnumber: 28020

Riik – jaotus (NUTS): Madrid (ES300)

Riik: Hispaania

Selle organisatsiooni rollid:

Hankija

Vaidlustusorgan

Teave teate kohta

Teate tunnus/version: 623c5f94-567c-4729-99f4-ccad535c59b5 - 01

Vormi liik: Hange

Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teate alaliik: 16

Teate saatmise kuupäev: 23/04/2026 11:10:59 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: hispaania keel

Teate avaldamise number: 281744-2026

ELT S väljaande number: 80/2026

Avaldamise kuupäev: 24/04/2026