

281744-2026 - Kilpailu

Espanja – Asiakaspalvelut – Servicio de Contact Center Sareb

OJ S 80/2026 24/04/2026

Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Palvelut

1. Ostaja

1.1. Ostaja

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

Sähköposti: compras@sareb.es

Ostajan oikeudellinen muoto: Julkinen yritys, joka on keskushallinnon viranomaisen määräysvallassa

Pääasiallinen toimiala: Yleinen julkishallinto

2. Menettely

2.1. Menettely

Ilmoituksen nimi: Servicio de Contact Center Sareb

Kuvaus: Procedimiento abierto

Menettelyn tunnistenumero: 475dd85c-9343-4ec8-af69-ba904121b254

Sisäinen tunnistenumero: 2026-P077

Menettelyn tyyppi: Avoin

Käytetään nopeutettua menettelyä: ei

2.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79342320 Asiakaspalvelut

Lisäluokitus (cpv): 79510000 Puhelinvastaajapalvelut

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Madrid (ES300)

Maa: Espanja

2.1.3. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 678 912,00 EUR

2.1.4. Yleistä tietoa

Oikeusperusta:

Direktiivi 2014/24/EU

2.1.6. Poissulkemisperusteet

Poissulkemisperusteiden ilmoittamispaikka: Ilmoitus

Välitön tai välillinen osallistuminen tämän hankintamenettelyn valmisteluun: Los que indica el DEUC

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0000

Ilmoituksen nimi: Servicio de Contact Center Sareb

Kuvaus: Procedimiento abierto

Sisäinen tunniste: 2026-P077

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79342320 Asiakaspalvelut

Lisäluokitus (cpv): 79510000 Puhelinvastaajapalvelut

5.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Madrid (ES300)

Maa: Espanja

5.1.3. Arvioitu kesto

Kesto: 12 Kuukaudet

5.1.4. Uusiminen

Sopimuksen optiokausien enimmäismäärä: 1

Lisätietoja uusimisesta: Se prevé una prórroga por un plazo de 12 meses

5.1.6. Yleistä tietoa

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintaa ei ole rahoitettu EU:n varoista

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): ei

5.1.7. Strategiset hankinnat

Strategisten hankintojen tavoite: Ei strategista hankintaa

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Ilmoitus

Kriteeri: Yleinen vuotuinen liikevaihto

Valintaperusteen kuvaus: Cifra anual de negocio

Kriteeri: Viitteet määriteltuihin palveluihin

Valintaperusteen kuvaus: Trabajos realizados

Kriteeri: Työkalut, laitokset tai tekniset laitteet

Valintaperusteen kuvaus: Títulos académicos y profesionales del empresario y directivos, o responsables de la ejecución

5.1.10. Vertailuperusteet

Kriteeri:

Tyyppi: Hinta

Kuvaus: Precio.

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 51

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Kuvaus: Calidad de servicio.

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 15

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Kuvaus: Optimización del servicio.

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 10

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Kuvaus: Plan de contingencia.

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 15

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Kuvaus: Propuesta tecnológica .

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 9

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Hankinta-asiakirjojen osoite: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=RKWG2ry6ZmxeKgd8LfVV9g%3D%3D

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Pakollinen

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

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: espanja

Sähköinen luettelo: Ei sallittu

Tarjousten vastaanottamisen määräaika: 25/05/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Ajanjakso, jonka tarjouksen on pysyttävä voimassa: 4 Kuukaudet

Tietoa julkisesta avaamisesta:

Tarjousten avaamisen päivämäärä: 01/06/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sähköinen laskutus: Sallittu

Tilaukset tehdään sähköisesti: ei

Maksut tehdään sähköisesti: kyllä

5.1.15. Menetelmät

Puitejärjestely:

Ei puitejärjestelyä

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

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

Tietoa muutoksenhaun määräaajoista: hasta 2026-05-19+02:00

8. Organisaatiot

8.1. ORG-0001

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

Rekisterinumero: 51546850198445

Rekisterinumero: A86602158

Postitoimipaikka: Madrid

Postinumero: 28034

Maaryhmittely (NUTS): Madrid (ES300)

Maa: Espanja

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

Sähköposti: compras@sareb.es

Puhelin: +34 914231859

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

Muut yhteyspisteet:

Virallinen nimi: TRIBUNAL ADMINISTRATIVO CENTRAL DE RECURSOS CONTRACTUALES

Postitoimipaikka: Madrid

Postinumero: 28020

Maaryhmittely (NUTS): Madrid (ES300)

Maa: Espanja

Tämän organisaation roolit:

Ostaja

Muutoksenhakuelin

Ilmoituksen tiedot

Ilmoituksen tunniste/versio: 623c5f94-567c-4729-99f4-ccad535c59b5 - 01

Lomakkeen tyyppi: Kilpailu

Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä

Ilmoituksen alatyyppe: 16

Ilmoituksen lähetyspäivä: 23/04/2026 11:10:59 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: espanja

Ilmoituksen julkaisunumero: 281744-2026

EUVL S -lehden numero: 80/2026

Julkaisupäivä: 24/04/2026