

281744-2026 - Gara

Spagna – Servizi di assistenza alla clientela – Servicio de Contact Center Sareb

OJ S 80/2026 24/04/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

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

E-mail: compras@sareb.es

Forma giuridica del committente: Impresa pubblica controllata da un'autorità governativa centrale

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Servizi generali delle amministrazioni pubbliche

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: Servicio de Contact Center Sareb

Descrizione: Procedimiento abierto

Identificativo della procedura: 475dd85c-9343-4ec8-af69-ba904121b254

Identificativo interno: 2026-P077

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79342320 Servizi di assistenza alla clientela

Classificazione aggiuntiva (cpv): 79510000 Servizi di segreteria telefonica

2.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Madrid (ES300)

Paese: Spagna

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 678 912,00 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Avviso

Partecipazione diretta o indiretta alla preparazione della procedura di appalto: Los que indica el DEUC

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0000

Titolo: Servicio de Contact Center Sareb

Descrizione: Procedimiento abierto

Identificativo interno: 2026-P077

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79342320 Servizi di assistenza alla clientela

Classificazione aggiuntiva (cpv): 79510000 Servizi di segreteria telefonica

5.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Madrid (ES300)

Paese: Spagna

5.1.3. Durata stimata

Durata: 12 Mesi

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 1

Altre informazioni sul rinnovo: Se prevé una prórroga por un plazo de 12 meses

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): no

5.1.7. Appalto strategico

Obiettivo dell'appalto strategico: Nessun appalto strategico

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Avviso

Criterio: Fatturato annuo generale

Descrizione del criterio di selezione: Cifra anual de negocio

Criterio: Referenze su servizi specifici

Descrizione del criterio di selezione: Trabajos realizados

Criterio: Strumenti, impianti o attrezzature tecniche

Descrizione del criterio di selezione: Títulos académicos y profesionales del empresario y directivos, o responsables de la ejecución

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Prezzo

Descrizione: Precio.

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 51

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Calidad de servicio.

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 15

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Optimización del servicio.

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 10

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Plan de contingencia.

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 15

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Propuesta tecnológica .

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 9

5.1.11. Documenti di gara

Indirizzo dei documenti di gara: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=RKWG2ry6ZmxeKgd8LfVV9g%3D%3D

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=RKWG2ry6ZmxeKgd8LfVV9g%3D%3D

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: spagnolo

Catalogo elettronico: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 25/05/2026 10:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 4 Mesi

Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:

Data di apertura: 01/06/2026 10:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Consentita

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: no

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Consejo de Administración de la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria, S.A - TRIBUNAL ADMINISTRATIVO CENTRAL DE RECURSOS CONTRACTUALES

Informazioni sui termini per il riesame: hasta 2026-05-19+02:00

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

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

Numero di registrazione: 51546850198445

Numero di registrazione: A86602158

Località: Madrid

Codice postale: 28034

Suddivisione del paese (NUTS): Madrid (ES300)

Paese: Spagna

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

E-mail: compras@sareb.es

Telefono: +34 914231859

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

Altri referenti:

Nome ufficiale: TRIBUNAL ADMINISTRATIVO CENTRAL DE RECURSOS CONTRACTUALES

Località: Madrid

Codice postale: 28020

Suddivisione del paese (NUTS): Madrid (ES300)

Paese: Spagna

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione competente per i ricorsi

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 623c5f94-567c-4729-99f4-ccad535c59b5 - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 16

Data di trasmissione dell'avviso: 23/04/2026 11:10:59 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: spagnolo

Numero di pubblicazione dell'avviso: 281744-2026

Numero dell'edizione della GU S: 80/2026

Data di pubblicazione: 24/04/2026