

281744-2026 - Konkurss

Spānija – Klientu apkalpošanas pakalpojumi – Servicio de Contact Center Sareb

OJ S 80/2026 24/04/2026

Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms

Pakalpojumi

1. Pircējs

1.1. Pircējs

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

E-pasts: compras@sareb.es

Pircēja juridiskais statuss: Publiskis uzņēmums, ko kontrolē centrālās pārvaldes iestāde
Līgumslēdzējas iestādes darbības joma: Vispārēji sabiedriskie pakalpojumi

2. Procedūra

2.1. Procedūra

Nosaukums: Servicio de Contact Center Sareb

Apraksts: Procedimiento abierto

Procedūras identifikators: 475dd85c-9343-4ec8-af69-ba904121b254

Iekšējais identifikators: 2026-P077

Procedūras veids: Atklāta

Procedūra ir paātrināta: nē

2.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 79342320 Klientu apkalpošanas pakalpojumi

Papildu klasifikācija (cpv): 79510000 Telefona zvanu pieņemšanas pakalpojumi

2.1.2. Izpildes vieta

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Madrid (ES300)

Valsts: Spānija

2.1.3. Vērtība

Paredzamā vērtība bez PVN: 678 912,00 EUR

2.1.4. Vispārīga informācija

Juridiskais pamats:

Direktīva 2014/24/ES

2.1.6. Izslēgšanas iemesli

Izslēgšanas iemeslu avoti: Paziņojums

Tieša vai netieša iesaistīšanās šīs iepirkuma procedūras sagatavošanā; Los que indica el DEUC

5. Daļa

5.1. Daļa: LOT-0000

Nosaukums: Servicio de Contact Center Sareb

Apraksts: Procedimiento abierto
Iekšējais identifikators: 2026-P077

5.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi
Galvenā klasifikācija (cpv): 79342320 Klientu apkalpošanas pakalpojumi
Papildu klasifikācija (cpv): 79510000 Telefona zvanu pieņemšanas pakalpojumi

5.1.2. Izpildes vieta

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Madrid (ES300)
Valsts: Spānija

5.1.3. Paredzamais ilgums

Darbības termiņš: 12 Mēneši

5.1.4. Pārjaunojums

Maksimālais pārjaunojumu skaits: 1
Cita informācija par pārjaunojumiem: Se prevé una prórroga por un plazo de 12 meses

5.1.6. Vispārīga informācija

Rezervēta dalība:

Dalība nav rezervēta.
Iepirkuma projekts, kas netiek finansēts no ES fondiem
Uz iepirkumu attiecas Nolīgums par valsts iepirkumu: nē

5.1.7. Stratēģiskais iepirkums

Stratēģiskā iepirkuma mērķis: Nav stratēģiskā iepirkuma

5.1.9. Atlases kritēriji

Atlases kritēriju avoti: Paziņojums
Kritērijs: Kopējais gada apgrozījums
Atlases kritērija apraksts: Cifra anual de negocio

Kritērijs: Atsauksmes par noteiktām pakalpojumiem
Atlases kritērija apraksts: Trabajos realizados

Kritērijs: Instrumenti, rūpnīcas vai tehniskā aprīkojuma
Atlases kritērija apraksts: Títulos académicos y profesionales del empresario y directivos, o responsables de la ejecución

5.1.10. Piešķiršanas kritēriji

Kritērijs:

Veids: Cena
Apraksts: Precio.
Kategorija piešķiršanas kritērija svārs: Svērums (precīzs punktu skaits)
Piešķiršanas kritērija skaitlis: 51

Kritērijs:

Veids: Kvalitāte
Apraksts: Calidad de servicio.
Kategorija piešķiršanas kritērija svārs: Svērums (precīzs punktu skaits)
Piešķiršanas kritērija skaitlis: 15

Kritērijs:

Veids: Kvalitāte

Apraksts: Optimización del servicio.

Kategorija piešķiršanas kritērija svars: Svērums (precīzs punktu skaits)

Piešķiršanas kritērija skaitlis: 10

Kritērijs:

Veids: Kvalitāte

Apraksts: Plan de contingencia.

Kategorija piešķiršanas kritērija svars: Svērums (precīzs punktu skaits)

Piešķiršanas kritērija skaitlis: 15

Kritērijs:

Veids: Kvalitāte

Apraksts: Propuesta tecnológica .

Kategorija piešķiršanas kritērija svars: Svērums (precīzs punktu skaits)

Piešķiršanas kritērija skaitlis: 9

5.1.11. Iepirkuma dokumenti

Adrese, kur pieejami iepirkuma dokumenti: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=RKWG2ry6ZmxeKgd8LfVV9g%3D%3D

5.1.12. Iepirkuma noteikumi

Iesniegšanas noteikumi:

Elektroniskā iesniegšana: Prasīts

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

Valodas, kurās var iesniegt piedāvājumus vai dalības pieprasījumus: spāņu valoda

Elektroniskais katalogs: Nav atļauts

Piedāvājumu saņemšanas termiņš: 25/05/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Austrumeiropas laiks, Centrāleiropas vasaras laiks

Laiks, kurā piedāvājumam jā saglabājas derīgam: 4 Mēneši

Informācija par publisko atvēršanu:

Atvēršanas datums: 01/06/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Austrumeiropas laiks, Centrāleiropas vasaras laiks

Līguma noteikumi:

Līguma izpilde jāveic saskaņā ar aizsargātas nodarbinātības programmām: Nē

Elektroniskie rēķini: Atļauts

Tiks izmantoti elektroniskie pasūtījumi: nē

Tiks izmantoti elektroniskie maksājumi: jā

5.1.15. Paņēmieni

Pamat nolīgums:

Nav pamat nolīguma

Informācija par dinamisko iepirkumu sistēmu:

Nav dinamiskās iepirkumu sistēmas

5.1.16. Papildu informācija, mediācija un pārskatīšana

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

Informācija par pārskatīšanas termiņiem: hasta 2026-05-19+02:00

8. Organizācijas

8.1. ORG-0001

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

Reģistrācijas numurs: 51546850198445

Reģistrācijas numurs: A86602158

Pilsēta: Madrid

Pasta indekss: 28034

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Madrid (ES300)

Valsts: Spānija

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

E-pasts: compras@sareb.es

Tālrunis: +34 914231859

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

Citi kontaktpunkti:

Oficiālais nosaukums: TRIBUNAL ADMINISTRATIVO CENTRAL DE RECURSOS CONTRACTUALES

Pilsēta: Madrid

Pasta indekss: 28020

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Madrid (ES300)

Valsts: Spānija

Šīs organizācijas lomas:

Pircējs

Pārskatīšanas organizācija

Informācija par paziņojumu

Paziņojuma identifikators/versija: 623c5f94-567c-4729-99f4-ccad535c59b5 - 01

Veidlapas tips: Konkurss

Paziņojuma veids: Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms

Paziņojuma apakšveids: 16

Paziņojuma nosūtīšanas datums: 23/04/2026 11:10:59 (UTC+02:00) Austrumeiropas laiks, Centrāleiropas vasaras laiks

Valodas, kurās oficiāli pieejams šis paziņojums: spāņu valoda

Paziņojuma publikācijas numurs: 281744-2026

OV S sērijas izdevuma numurs: 80/2026

Publicēšanas datums: 24/04/2026