

281744-2026 - Kompetizzjoni

Spanja – Servizzi dwar il-kura tal-klijenti – Servicio de Contact Center Sareb

OJ S 80/2026 24/04/2026

Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Servizzi

1. Xerrej

1.1. Xerrej

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

Email: compras@sareb.es

Tip legali tax-xerrej: Impriża pubblika, ikkontrollata minn awtorità tal-gvern ċentrali

Attività tal-awtorità kontraenti: Servizzi publiċi ġenerali

2. Proċedura

2.1. Proċedura

Titlu: Servicio de Contact Center Sareb

Deskrizzjoni: Procedimiento abierto

Identifikatur tal-proċedura: 475dd85c-9343-4ec8-af69-ba904121b254

Identifikatur intern: 2026-P077

Tip ta' proċedura: Miftuħa

Il-proċedura hija aċċellerata: Ie

2.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizzi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 79342320 Servizzi dwar il-kura tal-klijenti

Klassifikazzjoni addizzjonali (cpv): 79510000 Servizzi tat-tweġib tat-telefon

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Madrid (ES300)

Pajjiż: Spanja

2.1.3. Valur

Valur stmat mingħajr VAT: 678 912,00 EUR

2.1.4. Informazzjoni ġenerali

Bażi legali:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Raġunijiet għall-esklużjoni

Sors tal-motivi għall-eżklussjoni: Avviż

Involvement dirett jew indirett fit-tnejn ta' din il-proċedura ta' akkwist: Los que indica el DEUC

5. Lott

5.1. Lott: LOT-0000

Titlu: Servicio de Contact Center Sareb

Deskrizzjoni: Procedimiento abierto

5.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizzi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 79342320 Servizzi dwar il-kura tal-klijenti

Klassifikazzjoni addizzjonali (cpv): 79510000 Servizzi tat-tweġib tat-telefon

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Madrid (ES300)

Pajjiż: Spanja

5.1.3. Tul ta' żmien stmat

Tul ta' żmien: 12 Xhur

5.1.4. Tiġdid

Numru massimu ta' tiġdid: 1

Informazzjoni oħra dwar it-tiġdid: Se prevé una prórroga por un plazo de 12 meses

5.1.6. Informazzjoni ġenerali

Parteċipazzjoni riżervata:

Il-parteċipazzjoni mhijiex riżervata.

Proġett ta' akkwist mhux iffinanzjat mill-Fondi tal-UE

L-akkwist huwa kopert mill-Ftehim dwar l-Akkwisti Pubbliċi (GPA): Ie

5.1.7. Akkwist strateġiku

Għan tal-akkwist strateġiku: Ebda akkwist strateġiku

5.1.9. Kriterji tal-għażla

Sors tal-kriterji ta' għażla: Avviż

Kriterju: Volum ta' negozju annwali ġenerali

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: Cifra anual de negocio

Kriterju: Referenzi fuq servizzi speċifiċi

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: Trabajos realizados

Kriterju: Għodda, impjanti jew apparat tekniku

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: Títulos académicos y profesionales del empresario y directivos, o responsables de la ejecución

5.1.10. Kriterji tal-għoti

Kriterju:

Tip: Prezz

Deskrizzjoni: Precio.

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 51

Kriterju:

Tip: Kwalità

Deskrizzjoni: Calidad de servicio.

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 15

Kriterju:

Tip: Kwalità

Deskrizzjoni: Optimización del servicio.

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 10

Kriterju:

Tip: Kwalità

Deskrizzjoni: Plan de contingencia.

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 15

Kriterju:

Tip: Kwalità

Deskrizzjoni: Propuesta tecnológica .

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 9

5.1.11. Dokumenti tal-akkwist

Indirizz tad-dokumenti tal-akkwist: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=RKWG2ry6ZmxeKgd8LfVV9g%3D%3D

5.1.12. Termini tal-akkwist

Termini tas-sottomissjoni:

Sottomissjoni elettronika: Meħtieġa

Indirizz għas-sottomissjoni: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=RKWG2ry6ZmxeKgd8LfVV9g%3D%3D

Lingwi li bihom jistgħu jiġu sottomessi offerti jew talbiet għall-partecipazzjoni: Spanjol

Katalogu elettroniku: Mhux permessa

Skadenza biex jintlaqgħu l-offerti: 25/05/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Hin tal-Ewropa tal-Lvant, Hin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Perjodu waqt li l-offerta għandha tibqa' valida: 4 Xhur

Informazzjoni dwar il-ftuħ pubbliku:

Data tal-ftuħ: 01/06/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Hin tal-Ewropa tal-Lvant, Hin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Termini tal-kuntratt:

L-eżekuzzjoni tal-kuntratt għandha titwettag fil-qafas ta' programmi ta' impjiegi protetti: Le

Fatturazzjoni elettronika: Permessa

Se tintuża l-ordni elettronika: le

Se jintuża l-pagament elettroniku: iva

5.1.15. Tekniki

Ftehim qafas:

Ebda ftehim ta' qafas

Informazzjoni dwar is-sistema dinamika tax-xiri:

Ebda sistema dinamika ta' xiri

5.1.16. Aktar informazzjoni, medjazzjoni u riežami

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

Informazzjoni dwar l-iskadenzi tar-riežami: hasta 2026-05-19+02:00

8. Organizzazzjonijiet

8.1. ORG-0001

Isem uffiċjali: Consejo de Administración de la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria, S.A
Numru tar-reġistrazzjoni: 51546850198445
Numru tar-reġistrazzjoni: A86602158
Belt: Madrid
Kodiċi postali: 28034
Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Madrid (ES300)
Pajjiż: Spanja
Punt ta' kuntatt: Consejo de Administración de la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria, S.A
Email: compras@sareb.es
Telefown: +34 914231859
Profil tax-xerrej: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=3IXN2TWZdYsSugstABGr5A%3D%3D>

Punti ta' kuntatt oħra:

Isem uffiċjali: TRIBUNAL ADMINISTRATIVO CENTRAL DE RECURSOS CONTRACTUALES
Belt: Madrid
Kodiċi postali: 28020
Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Madrid (ES300)
Pajjiż: Spanja

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Xerrej
Organizzazzjoni tar-rieżami

Informazzjoni dwar l-avviż

Identifikatur/verżjoni tal-avviż: 623c5f94-567c-4729-99f4-ccad535c59b5 - 01
Tip ta' formola: Kompetizzjoni
Tip ta' avviż: Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard
Sottotip tal-avviż: 16
Data ta' meta ntbagħat l-avviż: 23/04/2026 11:10:59 (UTC+02:00) Hin tal-Ewropa tal-Lvant, Hin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali
Lingwi li bihom dan l-avviż huwa disponibbli uffiċjalment: Spanjol
Numru tal-pubblikazzjoni tal-avviż: 281744-2026
Numru tal-ħarġa tal-ĠU S: 80/2026
Data tal-pubblikazzjoni: 24/04/2026