

281744-2026 - Mededinging

Spanje – Diensten voor klantenservice – Servicio de Contact Center Sareb

OJ S 80/2026 24/04/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Diensten

1. Koper

1.1. Koper

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

E-mail: compras@sareb.es

Rechtsvorm van de koper: Overheidsonderneming onder zeggenschap van een centrale overheidsinstantie

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Servicio de Contact Center Sareb

Beschrijving: Procedimiento abierto

Identificatiecode van de procedure: 475dd85c-9343-4ec8-af69-ba904121b254

Interne identificatiecode: 2026-P077

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79342320 Diensten voor klantenservice

Aanvullende classificatie (cpv): 79510000 Telefoonbeantwoordingsdiensten

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanje

2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 678 912,00 EUR

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aankondiging

Directe of indirecte betrokkenheid bij de voorbereiding van deze aanbestedingsprocedure: Los que indica el DEUC

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0000

Titel: Servicio de Contact Center Sareb
Beschrijving: Procedimiento abierto
Interne identificatiecode: 2026-P077

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv): 79342320 Diensten voor klantenservice
Aanvullende classificatie (cpv): 79510000 Telefoonbeantwoordingsdiensten

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Madrid (ES300)
Land: Spanje

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 12 Maanden

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 1
Overige informatie over verlengingen: Se prevé una prórroga por un plazo de 12 meses

5.1.6. Algemene informatie

Vorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.
Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd
De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): neen

5.1.7. Strategische aanbestedingen

Doel van strategische aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aankondiging
Criterium: Algemene jaarlijkse omzet
Beschrijving van het selectiecriterium: Cifra anual de negocio

Criterium: Referenties voor gespecificeerde diensten
Beschrijving van het selectiecriterium: Trabajos realizados

Criterium: Gereedschappen, installaties of technische uitrusting
Beschrijving van het selectiecriterium: Títulos académicos y profesionales del empresario y directivos, o responsables de la ejecución

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Prijs
Beschrijving: Precio.
Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde: 51

Criterium:

Type: Kwaliteit
Beschrijving: Calidad de servicio.
Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde: 15

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Optimización del servicio.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 10

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Plan de contingencia.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 15

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Propuesta tecnológica .

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 9

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=RKWG2ry6ZmxeKgd8LfVV9g%3D%3D

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=RKWG2ry6ZmxeKgd8LfVV9g%3D%3D

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Spaans

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 25/05/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbidding geldig moet blijven: 4 Maanden

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 01/06/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Elektronische facturering: Toegestaan

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: neen

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: ja

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

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

Informatie over de termijnen voor beroep: hasta 2026-05-19+02:00

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

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

Registratienummer: 51546850198445

Registratienummer: A86602158

Stad: Madrid

Postcode: 28034

Onderverdeling land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanje

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

E-mail: compras@sareb.es

Telefoon: +34 914231859

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

Andere contactpunten:

Officiële naam: TRIBUNAL ADMINISTRATIVO CENTRAL DE RECURSOS CONTRACTUALES

Stad: Madrid

Postcode: 28020

Onderverdeling land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanje

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie voor beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 623c5f94-567c-4729-99f4-ccad535c59b5 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 23/04/2026 11:10:59 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Spaans

Publicatienummer aankondiging: 281744-2026

Nummer uitgave PB S: 80/2026

Datum van bekendmaking: 24/04/2026