

281744-2026 - Procedura konkurencyjna

Hiszpania – Usługi w zakresie obsługi klientów – Servicio de Contact Center Sareb

OJ S 80/2026 24/04/2026

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

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

E-mail: compras@sareb.es

Status prawny nabywcy: Przedsiębiorstwo publiczne kontrolowane przez instytucję administracji centralnej

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Ogólne usługi publiczne

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: Servicio de Contact Center Sareb

Opis: Procedimiento abierto

Identyfikator procedury: 475dd85c-9343-4ec8-af69-ba904121b254

Wewnętrzny identyfikator: 2026-P077

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: nie

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79342320 Usługi w zakresie obsługi klientów

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 79510000 Usługi telefonicznych automatów zgłoszeniowych

2.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Madrid (ES300)

Kraj: Hiszpania

2.1.3. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 678 912,00 EUR

2.1.4. Informacje ogólne

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Uwaga

Bezpośrednie lub pośrednie zaangażowanie w przygotowanie przedmiotowego postępowania o udzielenie zamówienia: Los que indica el DEUC

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0000

Tytuł: Servicio de Contact Center Sareb

Opis: Procedimiento abierto

Wewnętrzny identyfikator: 2026-P077

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79342320 Usługi w zakresie obsługi klientów

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 79510000 Usługi telefonicznych automatów zgłoszeniowych

5.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Madrid (ES300)

Kraj: Hiszpania

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 12 Miesiące

5.1.4. Wznowienie

Maksymalna liczba wznowień: 1

Inne informacje o wznowieniu: Se prevé una prórroga por un plazo de 12 meses

5.1.6. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): nie

5.1.7. Zamówienia strategiczne

Cel zamówienia strategicznego: Zamówienia inne niż strategiczne

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Uwaga

Kryterium: Ogólny roczny obrót

Opis kryterium selekcji: Cifra anual de negocio

Kryterium: Referencje dotyczące określonych usług

Opis kryterium selekcji: Trabajos realizados

Kryterium: Narzędzia, zakłady lub sprzęt techniczny

Opis kryterium selekcji: Títulos académicos y profesionales del empresario y directivos, o responsables de la ejecución

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Opis: Precio.

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 51

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Calidad de servicio.

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 15

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Optimización del servicio.

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 10

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Plan de contingencia.

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 15

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Propuesta tecnológica .

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 9

5.1.11. Dokumenty zamówienia

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

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

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

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: hiszpański

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Termin składania ofert: 25/05/2026 10:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Okres, przez który oferta musi pozostać ważna: 4 Miesiące

Informacje na temat publicznego otwarcia:

Data otwarcia: 01/06/2026 10:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie

Fakturowanie elektroniczne: Dozwolone

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: nie

Stosowane będą płatności elektroniczne: tak

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Brak umowy ramowej

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

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

Informacje o terminach odwołania: hasta 2026-05-19+02:00

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Consejo de Administración de la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria, S.A
Numer rejestracyjny: 51546850198445
Numer rejestracyjny: A86602158
Miejscowość: Madrid
Kod pocztowy: 28034
Podpodział krajowy (NUTS): Madrid (ES300)
Kraj: Hiszpania
Punkt kontaktowy: Consejo de Administración de la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria, S.A
E-mail: compras@sareb.es
Telefon: +34 914231859
Profil nabywcy: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=3IXN2TWZdYsSugstABGr5A%3D%3D>
Inne punkty kontaktowe:
Oficjalna nazwa: TRIBUNAL ADMINISTRATIVO CENTRAL DE RECURSOS CONTRACTUALES
Miejscowość: Madrid
Kod pocztowy: 28020
Podpodział krajowy (NUTS): Madrid (ES300)
Kraj: Hiszpania
Role tej organizacji:
Nabywca
Organ odwoławczy

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: 623c5f94-567c-4729-99f4-ccad535c59b5 - 01
Typ formularza: Procedura konkurencyjna
Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy
Podrodzaj ogłoszenia: 16
Ogłoszenie – data wysłania: 23/04/2026 11:10:59 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni
Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: hiszpański
Numer publikacji ogłoszenia: 281744-2026
Numer wydania Dz.U. S: 80/2026
Data publikacji: 24/04/2026