

281744-2026 - Konkurrensetsättning

Spanien – Kundvård – Servicio de Contact Center Sareb

OJ S 80/2026 24/04/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

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

E-postadress: compras@sareb.es

Köparens rättsliga status: Offentligt företag som kontrolleras av en statlig myndighet

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Allmän offentlig förvaltning

2. Förfarande

2.1. Förfarande

Titel: Servicio de Contact Center Sareb

Beskrivning: Procedimiento abierto

Förfarandets identifierare: 475dd85c-9343-4ec8-af69-ba904121b254

Intern identifierare: 2026-P077

Typ av förfarande: Öppet

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79342320 Kundvård

Ytterligare klassificering (cpv): 79510000 Telefonsvarartjänster

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

2.1.3. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 678 912,00 EUR

2.1.4. Allmänna upplysningar

Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Meddelande

Direkt eller indirekt deltagande i förberedelserna av detta upphandlingsförfarande: Los que indica el DEUC

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0000

Titel: Servicio de Contact Center Sareb

Beskrivning: Procedimiento abierto

Intern identifierare: 2026-P077

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79342320 Kundvård

Ytterligare klassificering (cpv): 79510000 Telefonsvarartjänster

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 12 Månader

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 1

Ytterligare information om förlängningar: Se prevé una prórroga por un plazo de 12 meses

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA
: nej

5.1.7. Strategisk upphandling

Syftet med strategisk upphandling: Det tas inte hänsyn till miljö, sociala aspekter eller innovation i upphandlingen

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Meddelande

Kriterium: Generell årlig omsättning

Beskrivning av urvalskriterium: Cifra anual de negocio

Kriterium: Referenser på angivna tjänster

Beskrivning av urvalskriterium: Trabajos realizados

Kriterium: Verktyg, anläggningar eller teknisk utrustning

Beskrivning av urvalskriterium: Títulos académicos y profesionales del empresario y directivos, o responsables de la ejecución

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Pris

Beskrivning: Precio.

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 51

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Calidad de servicio.

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 15

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Optimización del servicio.

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 10

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Plan de contingencia.

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 15

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Propuesta tecnológica .

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 9

5.1.11. Upphandlingsdokument

Adress till upphandlingsdokumenten: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=RKWG2ry6ZmxeKgd8LfVV9g%3D%3D

5.1.12. Upphandlingsvillkor**Villkor för inlämning:**

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=RKWG2ry6ZmxeKgd8LfVV9g%3D%3D

De språk som kan användas i anbud eller anbudsansökningarna: spanska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbud: 25/05/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 4 Månader

Information om offentlig anbudsöppning:

Öppningsdatum: 01/06/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Elektronisk fakturering: Tillåten

Elektronisk beställning kommer att användas: nej

Elektronisk betalning kommer att användas: ja

5.1.15. Metoder**Ramavtal:**

Upphandlingen avser inte ett ramavtal

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och provning

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

Information om tidsfrist för provning: hasta 2026-05-19+02:00

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

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

Registreringsnummer: 51546850198445

Registreringsnummer: A86602158

Ort: Madrid

Postnummer: 28034

Del av land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

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

E-postadress: compras@sareb.es

Tfn: +34 914231859

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

Andra kontaktpunkter:

Officiellt namn: TRIBUNAL ADMINISTRATIVO CENTRAL DE RECURSOS CONTRACTUALES

Ort: Madrid

Postnummer: 28020

Del av land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

Den här organisationens roller:

Upphandlare

Prövningsorganisation

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: 623c5f94-567c-4729-99f4-ccad535c59b5 - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 16

Avsändningsdatum för meddelandet: 23/04/2026 11:10:59 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: spanska

Meddelandets publiceringsnummer: 281744-2026

EUT S-nummer: 80/2026

Publiceringsdatum: 24/04/2026