



# Documento de Pliegos

Número de Expediente **2023-P346**

Publicado en la Plataforma de Contratación del Sector Público el 13-09-2023 a las 14:37 horas.



## Servicio de Contact Center Sareb

### Contrato Sujeto a regulación armonizada No

→ Directiva de aplicación N/A

→ Valor estimado del contrato 612.160,16 EUR.

→ Importe 370.356,9 EUR.

→ Importe (sin impuestos) 306.080,08 EUR.

→ Plazo de Ejecución

→ 12 Mes(es)

→ Clasificación CPV

→ 79342320 - Servicios de atención al cliente.

→ 79511000 - Servicios de operador telefónico.

→ [Pliego Prescripciones Técnicas](#)

→ [Pliego Cláusulas Administrativas](#)

→ [2023-P346 DEUC.zip](#)

→ Tipo de Contrato Servicios

→ Subtipo Otros servicios

→ Contrato Mixto No

### Proceso de Licitación

→ Procedimiento procedimiento abierto

→ Tramitación Ordinaria

→ Presentación de la oferta Electrónica

→ Sistema de Contratación No aplica

→ Características del procedimiento procedimiento abierto

→ Detalle de la Licitación:

[https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle\\_licitacion&idEvl=BNd0zchB1FfLlx6q1oPaMg%3D%3D](https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=BNd0zchB1FfLlx6q1oPaMg%3D%3D)

### Entidad Adjudicadora

→ **Consejo de Administración de la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria, S.A**

→ Tipo de Administración Otras Entidades del Sector Público

→ Actividad Principal 4 - Asuntos económicos

→ Tipo de Entidad Adjudicadora Órgano de Contratación

→ Perfil del Contratante

<https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=3IXN2TWZdYsSugstA BGr5A%3D%3D>

#### Dirección Postal

→ Calle Costa Brava, 12

→ (28034) Madrid España

→ ES300

#### Contacto

→ Correo Electrónico [compras@sareb.es](mailto:compras@sareb.es)

### Proveedor de Pliegos

### Proveedor de Información adicional

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

#### Dirección Postal

→ Calle Costa Brava, 12  
→ (28034) Madrid España

#### Recepción de Ofertas

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

#### Dirección Postal

→ Calle Costa Brava, 12  
→ (28034) Madrid España

#### Plazo de Presentación de Oferta

→ Hasta el 29/09/2023 a las 10:00

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

#### Dirección Postal

→ Calle Costa Brava, 12  
→ (28034) Madrid España

## Objeto del Contrato: Servicio de Contact Center Sareb

### → Descripción del procedimiento

procedimiento abierto

→ Valor estimado del contrato 612.160,16 EUR.

### → Presupuesto base de licitación

→ Importe 370.356,9 EUR.

→ Importe (sin impuestos) 306.080,08 EUR.

### → Clasificación CPV

→ 79342320 - Servicios de atención al cliente.

→ 79511000 - Servicios de operador telefónico.

### → Plazo de Ejecución

→ 12 Mes(es)

### → Lugar de ejecución

→ Subentidad Nacional Madrid

→ Código de Subentidad Territorial ES300

#### Dirección Postal

→ España

## Opciones y prórrogas

### → Plazo

→ Descripción: se prevé, una prórroga por un plazo de 12 meses.

→ Número máximo de prórrogas: 1

## Condiciones de Licitación

### Requisitos de participación de los licitadores

#### Condiciones de admisión

→ Capacidad de obrar

→ No prohibición para contratar

→ No estar incurso en incompatibilidades

→ Cumplimiento con las obligaciones con la Seguridad Social

→ Cumplimiento con las obligaciones tributarias

→ Para las empresas extranjeras, declaración de sometimiento a la legislación española.

#### Criterio de Solvencia Técnica-Profesional

→ Trabajos realizados - Solvencia técnica-profesional Adscribir a la ejecución del contrato compromiso de aportar la experiencia indicada en el apartado II 3.2. de este PCAP

#### Criterio de Solvencia Económica-Financiera

→ Cifra anual de negocio - Solvencia económica-financiera Adscribir a la ejecución del contrato compromiso de aportar la experiencia indicada en el apartado II 3.2. de este PCAP

## Preparación de oferta

→ Sobre Sobre 1

→ Tipo de Oferta Documentación administrativa

## Preparación de oferta

- Sobre Sobre 3
- Tipo de Oferta Oferta técnica o evaluable mediante juicio de valor

## Preparación de oferta

- Sobre Sobre 2
- Tipo de Oferta Oferta económica o evaluable mediante fórmulas

## Condiciones de adjudicación

### Criterios de Adjudicación

#### Criterios evaluables mediante aplicación de fórmulas

- Precio
  - Subtipo Criterio : Precio
  - Ponderación : 51

#### Criterios evaluables mediante un juicio de valor

- Calidad de servicio
  - Subtipo Criterio : Otros
  - Ponderación : 15
- Optimización del servicio
  - Subtipo Criterio : Otros
  - Ponderación : 15
- Plan de contingencia
  - Subtipo Criterio : Otros
  - Ponderación : 10
- Propuesta tecnológica
  - Subtipo Criterio : Otros
  - Ponderación : 9

- Programas de Financiación No hay financiación con fondos de la UE