



Documento de Pliegos

Número de Expediente **2023-P542**

Publicado en la Plataforma de Contratación del Sector Público el 22-03-2024 a las 08:56 horas.



Servicio de Contact Center Sareb

Contrato Sujeto a regulación armonizada Si

→ Directiva de aplicación Directiva 2014/24/EU - sobre Contratación Pública

→ Valor estimado del contrato 612.160,16 EUR.

→ Tipo de Contrato Servicios

→ Importe 370.356,9 EUR.

→ Subtipo Otros servicios

→ Importe (sin impuestos) 306.080,08 EUR.

→ Contrato Mixto No

→ 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](#)

Proceso de Licitación

→ Procedimiento Abierto

→ Tramitación Ordinaria

→ Presentación de la oferta Electrónica

→ Contrato cubierto por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP) : No

→ Sistema de Contratación No aplica

→ Características del procedimiento procedimiento abierto

→ Detalle de la Licitación:

https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=VTCKK7uEDdlaF6cS8TCh%2FA%3D%3D

Entidad Adjudicadora

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

→ Tipo de Administración Empresa pública bajo el control de una autoridad estatal

→ 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

→ Teléfono +34 914231859

→ Correo Electrónico 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 22/04/2024 a las 10:00

Apertura de Ofertas Económicas y Documentación

Apertura de Ofertas Económicas

Apertura Sobre 2

→ Apertura sobre oferta económica
→ El día 06/05/2024 a las 12:00 horas

Tipo de Acto : Privado

Otros eventos

Apertura Sobre 3

→ Apertura sobre oferta técnica
→ El día 22/04/2024 a las 12:00 horas

Tipo de Acto : Privado

Apertura Sobre 1

→ Apertura sobre administrativo
→ El día 22/04/2024 a las 10:30 horas

Tipo de Acto : Privado

Subasta electrónica

→ 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

→ Se adjudicará mediante subasta electrónica: No

Información del Anuncio de Licitación en Diarios

Publicación en el DOUE

→ Fecha de envío 20/03/2024

→ Fecha de publicación 21/03/2024

→ Enlace Publicación: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:169618-2024:TEXT:ES:HTML>

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

→ Número máximo de prórrogas: 1

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

Condiciones de ejecución del contrato

→ Se utilizará pedido electrónico : Sí

→ Se aceptará factura electrónica : Sí

→ Se utilizará el pago electrónico : Sí

Contratación estratégica

Contratación estratégica

→ Ninguno

Condiciones de Licitación

→ Se utilizará pedido electrónico

→ Se utilizará el pago electrónico

→ No aplica la Directiva de Vehículos Limpios

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.

Motivos de exclusión

→ Participación directa o indirecta en la preparación de este procedimiento de contratación - Los establecidos en el DEUC

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

Presentación de recursos

Presentación de recursos

→ TRIBUNAL ADMINISTRATIVO CENTRAL DE RECURSOS CONTRACTUALES

Dirección Postal

→ Avda. General Perón, 38

→ (28020) Madrid España

→ Se aceptará factura electrónica

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

Proceso de Licitación

Subasta electrónica

→ Se adjudicará mediante subasta electrónica: No

ID 0000012930187 | UUID 2024-000336331 | SELLO DE TIEMPO Fecha Fri, 22 Mar 2024 08:56:57:007 CET N.Serie
68026775701061622088202233667358381341 Autoridad 4: C=ES,L=MADRID,O=FNMT-RCM,OU=CERES,2.5.4.97=VATES-Q2826004J,CN=AUTORIDAD DE
SELLADO DE TIEMPO FNMT-RCM - TSU 2020