



Documento de Pliegos

Número de Expediente **2026-P077**

Publicado en la Plataforma de Contratación del Sector Público el 24-04-2026 a las 10:51 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 678.912 EUR.

→ Tipo de Contrato Servicios

→ Importe 410.741,76 EUR.

→ Subtipo Otros servicios

→ Importe (sin impuestos) 339.456 EUR.

→ Contrato Mixto No

→ Plazo de Ejecución

→ 12 Mes(es)

→ Clasificación CPV

→ 79342320 - Servicios de atención al cliente.

→ 79510000 - Servicios de contestación de llamadas telefónicas.

→ [Pliego Prescripciones Técnicas](#)

→ [Pliego Cláusulas Administrativas](#)

Proceso de Licitación

→ Procedimiento Abierto

→ Tramitación Ordinaria

→ Presentación de la oferta Electrónica a través de PLACSP

→ 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=RKWG2ry6ZmxeKg8LFVV9g%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 25/05/2026 a las 10:00

Apertura de Ofertas Económicas y Documentación

Apertura de Ofertas Económicas

Apertura Sobre 2

→ Apertura sobre oferta económica
→ El día 01/06/2026 a las 10:00 horas

Tipo de Acto : Privado

Subasta electrónica

→ Se adjudicará mediante subasta electrónica: No

Información del Anuncio de Licitación en Diarios

Publicación en el DOUE

→ Fecha de envío 23/04/2026

→ Fecha de publicación 24/04/2026

→ Enlace Publicación: <https://ted.europa.eu/es/notice/-/detail/281744-2026>

Objeto del Contrato: Servicio de Contact Center Sareb

→ Descripción del procedimiento

Procedimiento abierto

→ Valor estimado del contrato 678.912 EUR.

→ Presupuesto base de licitación

→ Importe 410.741,76 EUR.

→ Importe (sin impuestos) 339.456 EUR.

→ Clasificación CPV

→ 79342320 - Servicios de atención al cliente.

→ 79510000 - Servicios de contestación de llamadas telefónicas.

→ 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 que indica el DEUC

Criterio de Solvencia Técnica-Profesional

- Trabajos realizados - Adscribir a la ejecución del contrato compromiso de aportar la solvencia indicada en el apartado II 3.2.: Solvencia técnica o profesional del presente PCAP
- Títulos académicos y profesionales del empresario y directivos, o responsables de la ejecución - Adscribir a la ejecución del contrato compromiso de aportar la solvencia indicada en el apartado II 3.3.: CONCRECIÓN DE LAS CONDICIONES DE SOLVENCIA TÉCNICA PARTICULAR del presente PCAP

Criterio de Solvencia Económica-Financiera

→ Cifra anual de negocio - Adscribir a la ejecución del contrato compromiso de aportar la solvencia indicada en el apartado II 3.2.: Solvencia económica y financiera del presente 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
- Evento de Apertura Apertura Sobre 2

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 : 10
- Plan de contingencia
 - Subtipo Criterio : Otros
 - Ponderación : 15
- Propuesta tecnológica
 - Subtipo Criterio : Otros
 - Ponderación : 9

Plazo de Validez de la Oferta

→ 4 Mes(es)

Presentación de recursos

Presentación de recursos

→ **TRIBUNAL ADMINISTRATIVO CENTRAL DE RECURSOS CONTRACTUALES**

Dirección Postal

→ Avenida General Perón, 38.

→ (28020) Madrid España

→ ES300

Plazo de Presentación

→ Hasta el 19/05/2026 a las 23:59

→ 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