

229228-2026 - Състезателна процедура

Испания – Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания – Servicio de atención al cliente en Contact Center para el Grupo Global Omnium

OJ S 65/2026 02/04/2026

Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Услуги

1. Купувач

1.1. Купувач

Официално наименование: Aguas de Valencia, S.A

Електронна поща: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Дейност на възложителя: Дейности, свързани с вода

2. Процедура

2.1. Процедура

Заглавие: Servicio de atención al cliente en Contact Center para el Grupo Global Omnium

Описание: El contrato tiene por objeto satisfacer las necesidades de contratación del servicio de atención telefónica en contact center para Aguas de Valencia y sus empresas participadas.

La contratación de dicho servicio viene motivada como consecuencia de la necesidad que existe de disponer de un centro único especializado de atención a distancia de solicitudes relativas a los servicios del ciclo integral del agua que prestan las sociedades adheridas a la licitación

Идентификатор на процедурата: 55f736eb-a08d-43c6-965b-ad3cd6a86059

Вътрешен идентификатор: EC-1743/2026

Вид процедура: Договаряне с предварително публикуване на покана за участие в състезателна процедура / състезателна с договаряне

Процедурата се ускорява: не

2.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cprv): 79512000 Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания

2.1.2. Място на изпълнение

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Valencia / València (ES523)

Държава: Испания

2.1.3. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 6 630 000,00 EUR

2.1.4. Обща информация

Правно основание:

Директива 2014/25/ЕС

2.1.6. Основания за изключване

Източници на основанията за изключване: Искане във връзка с единен европейски документ за обществени поръчки

5. Обособена позиция

5.1. Обособена позиция: LOT-0002

Заглавие: Servicio de atención al cliente en Contact Center para el Grupo Global Omnium

Описание: El contrato tiene por objeto satisfacer las necesidades de contratación del servicio de atención telefónica en contact center para Aguas de Valencia y sus empresas participadas. La contratación de dicho servicio viene motivada como consecuencia de la necesidad que existe de disponer de un centro único especializado de atención a distancia de solicitudes relativas a los servicios del ciclo integral del agua que prestan las sociedades adheridas a la licitación.

Вътрешен идентификатор: EC-1743/2026

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cpv): 79512000 Услуги на центрове за услуги чрез телефонни обаждания

5.1.2. Място на изпълнение

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Valencia / València (ES523)

Държава: Испания

5.1.3. Очаквана продължителност

Срок: 3 Години

5.1.4. Подновяване

Максимален брой подновявания: 2

5.1.5. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 3 315 000,00 EUR

5.1.6. Обща информация

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Трябва да се посочат имената и професионалната квалификация на служителите, на които ще бъде възложено изпълнението на поръчката: Не се изисква

Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП) : не

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Документ за обществени поръчки

5.1.10. Критерии за възлагане

Критерий:

Вид: Цена

Наименование: Precio

Описание: Conforme lo exigido en el PCAP que rige la licitación

Критерий:

Вид: Качество

Наименование: Eficiencia Operativa en la atención de llamadas

Описание: Conforme lo exigido en el PCAP que rige la licitación

Критерий:

Вид: Качество

Наименование: Organización del trabajo

Описание: Conforme lo exigido en el PCAP que rige la licitación

Критерий:

Вид: Качество

Наименование: Medios Humanos

Описание: Conforme lo exigido en el PCAP que rige la licitación

Критерий:

Вид: Качество

Наименование: Medios materiales y tecnológicos

Описание: Conforme lo exigido en el PCAP que rige la licitación

Критерий:

Вид: Качество

Наименование: Modelo de arranque, seguimiento y mejora del servicio

Описание: Conforme lo exigido en el PCAP que rige la licitación

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Езици, на които документацията за обществената поръчка е официално достъпна: испански

Адрес на документацията за обществената поръчка: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=LzQykY9WtoQBPRBxZ4nJ%2Fg%3D%3D>

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Електронно подаване: Задължително

Адрес за подаване: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=LzQykY9WtoQBPRBxZ4nJ%2Fg%3D%3D>

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: испански

Електронен каталог: Забранено

Варианти: Забранено

Краен срок за получаване на заявления за участие: 04/05/2026 23:59:00 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Условия на договора:

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване на защитени работни места: Не

Условия, свързани с изпълнението на договора: Conforme lo descrito en el PCAP

Изисква се споразумение за неразкриване на информация: не

Електронно фактуриране: Разрешено

Ще се използва електронно поръчване: да

Ще се използва електронно плащане: да

Правна форма, която трябва да бъде приета от група оференти, на която е възложена поръчка: VERDADERO

Финансово споразумение: Conforme lo exigido en el PCAP

5.1.15. Техники

Рамково споразумение:

Няма рамково споразумение

Информация за динамичната система за покупки:

Няма динамична система за покупки

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): Aguas de Valencia, S.A
Информация за крайните срокове за преразглеждане: Conforme lo descrito en el PCAP y ley 9/2017 de 8 de noviembre de contratos de sector público
Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане : Aguas de Valencia, S.A
Организация, която предоставя достъп до документацията за поръчката без връзка с интернет: Aguas de Valencia, S.A

8. Организации

8.1. ORG-0001

Официално наименование: Aguas de Valencia, S.A
Регистрационен номер: A46000477
Пощенски адрес: Gran Vía Marques del Turia N°19
Град: Valencia
Пощенски код: 46005
Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Valencia / València (ES523)
Държава: Испания
Електронна поща: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Телефон: 963980930
Профил на купувача: www.aguasdevalencia.es

Роли на тази организация:

Купувач
TED eSender
Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане
Организация, която предоставя достъп до документацията за поръчката без връзка с интернет
Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването)

8.1. ORG-0002

Официално наименование: Empresa Mixta d'Aigües d'Altafulla, S.A.
Регистрационен номер: A43850403
Пощенски адрес: Plaça del Pou, 1
Град: Altafulla
Пощенски код: 43893
Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Tarragona (ES514)
Държава: Испания
Електронна поща: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Телефон: 963980930

Роли на тази организация:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Официално наименование: Aigües de Sagunt, S.A.,
Регистрационен номер: A98155005
Пощенски адрес: Camí Reial, nº. 65-bajo
Град: Sagunto
Пощенски код: 46500

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Valencia / València (ES523)

Държава: Испания

Електронна поща: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Телефон: 963980930

Роли на тази организация:

TED eSender

8.1. ORG-0004

Официално наименование: Empresa General Valenciana del Agua, S.A

Регистрационен номер: A46615159

Пощенски адрес: Gran Vía Marques del Turia N°17

Град: Valencia

Пощенски код: 46005

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Valencia / València (ES523)

Държава: Испания

Електронна поща: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Телефон: 963980930

Роли на тази организация:

TED eSender

8.1. ORG-0005

Официално наименование: Empresa Municipal de Serveis Públics, S.L.

Регистрационен номер: B43680479

Пощенски адрес: Plaça d'Espanya, 1

Град: Tortosa

Пощенски код: 43500

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Tarragona (ES514)

Държава: Испания

Електронна поща: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Телефон: 963980930

Роли на тази организация:

TED eSender

8.1. ORG-0000

Официално наименование: Publications Office of the European Union

Регистрационен номер: PUBL

Град: Luxembourg

Пощенски код: 2417

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Luxembourg (LU000)

Държава: Люксембург

Електронна поща: ted@publications.europa.eu

Телефон: +352 29291

Интернет адрес: <https://op.europa.eu>

Роли на тази организация:

TED eSender

Информация за обявлението

Идентификатор/версия на обявлението: 9dd2b181-574f-4231-867f-1fdad70f9928 - 01

Вид на формуляра: Състезателна процедура

Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Подвид на обявлението: 17

Дата на изпращане на известието: 01/04/2026 11:11:08 (UTC+00:00) западноевропейско време

Езици, на които настоящото известие е официално достъпно: испански

Номер на публикуване на обявлението: 229228-2026

Номер на броя на ОВ S: 65/2026

Дата на публикуване: 02/04/2026