

132141-2026 - Zadávání

Španělsko – Call centra – Servicio de atención al cliente en Contact Center para el Grupo Global Omnium

OJ S 39/2026 25/02/2026

Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Služby

1. Kupující

1.1. Kupující

Oficiální název: Aguas de Valencia, S.A

E-mail: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Činnost zadavatele: Činnosti související s vodou

2. Řízení

2.1. Řízení

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

Popis: 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

Identifikátor řízení: 07b84747-c25d-472e-a189-4ec97eebc585

Interní identifikátor: EC-1729/2026

Typ řízení: Jednací řízení s uveřejněním / jednací řízení

Řízení se zrychlí: ne

2.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79512000 Call centra

2.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Valencia / València (ES523)

Země: Španělsko

2.1.3. Hodnota

Odhadovaná hodnota bez DPH: 6 630 000,00 EUR

2.1.4. Obecné informace

Právní základ:

Směrnice 2014/25/EU

2.1.6. Důvody pro vyloučení

Zdroje důvodů pro vyloučení: Žádost o jednotné evropské osvědčení pro veřejné zakázky

5. Část

5.1. Část: LOT-0002

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

Popis: 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.

Interní identifikátor: EC-1729/2026

5.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79512000 Call centra

5.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Valencia / València (ES523)

Země: Španělsko

5.1.3. Odhadovaná doba trvání

Doba trvání: 1 Rok

5.1.4. Obnovení

Maximální počet obnovení: 4

5.1.5. Hodnota

Odhadovaná hodnota bez DPH: 1 105 000,00 EUR

5.1.6. Obecné informace

Vyhrazená účast:

Účast není vyhrazena.

Musí být uvedena jména a příslušná odborná kvalifikace pracovníků pověřených realizací zakázky: Nevyžaduje se

Na zakázku se vztahuje Dohoda o vládních zakázkách: ne

5.1.9. Kritéria pro výběr

Zdroje výběrových kritérií: Zadávací dokumentace

5.1.10. Kritéria pro zadání

Kritérium:

Typ: Cena

Jméno/název: Precio

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

Kritérium:

Typ: Kvalita

Jméno/název: Eficiencia Operativa en la atención de llamadas

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

Kritérium:

Typ: Kvalita

Jméno/název: Organización del trabajo

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

Kritérium:

Typ: Kvalita

Jméno/název: Medios Humanos

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

Kritérium:

Typ: Kvalita

Jméno/název: Medios materiales y tecnológicos

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

Kritérium:

Typ: Kvalita

Jméno/název: Modelo de arranque, seguimiento y mejora del servicio

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

5.1.11. Zadávací dokumentace

Jazyky, v nichž je oficiálně k dispozici zadávací dokumentace: španělština

Adresa zadávací dokumentace: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=0tuFEDGuejht5r0ngvMetA%3D%3D

5.1.12. Podmínky zadávání zakázek

Podmínky podání:

Elektronické podání: Požadována

Adresa pro podání: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=0tuFEDGuejht5r0ngvMetA%3D%3D

Jazyky, v nichž lze podávat nabídky nebo žádosti o účast: španělština

Elektronický katalog: Nepovolena

Varianty: Nepovolena

Lhůta pro doručení žádostí o účast: 25/03/2026 23:59:00 (UTC+01:00) středoevropský čas, západoevropský letní čas

Smluvní podmínky:

Plnění zakázky musí být provedeno v rámci programů chráněného zaměstnání: Ne

Podmínky týkající se plnění zakázky: Conforme lo descrito en el PCAP

Požaduje se dohoda o zachování mlčenlivosti: ne

Elektronická fakturace: Povolena

Bude použito elektronické objednávání: ano

Bude použita elektronická platba: ano

Právní forma, kterou musí mít skupina uchazečů, které byla zadána zakázka: VERDADERO

Finanční ujednání: Conforme lo exigido en el PCAP

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Žádná rámcová dohoda

Informace o dynamickém nákupním systému:

Žádný dynamický nákupní systém

5.1.16. Další informace, mediace a přezkum

Organizace příslušná pro přezkum: Aguas de Valencia, S.A

Informace o lhůtách pro přezkum: Conforme lo descrito en el PCAP y ley 9/2017 de 8 de noviembre de contratos de sector público

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení: Aguas de Valencia, S.A

Organizace poskytující přístup k zadávací dokumentaci v režimu offline: Aguas de Valencia, S. A

8. Organizace

8.1. ORG-0001

Oficiální název: Aguas de Valencia, S.A

Registrační číslo: A46000477

Poštovní adresa: Gran Vía Marques del Turia N°19
Obec: Valencia
PSČ: 46005
Nižší územní jednotka země (NUTS): Valencia / València (ES523)
Země: Španělsko
E-mail: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Telefon: 963980930
Profil kupujícího: www.aguasdevalencia.es
Úlohy této organizace:
Kupující
TED eSender
Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení
Organizace poskytující přístup k zadávací dokumentaci v režimu offline
Organizace příslušná pro přezkum

8.1. **ORG-0002**

Oficiální název: Empresa Mixta d'Aigües d'Altafulla, S.A.
Registrační číslo: A43850403
Poštovní adresa: Plaça del Pou, 1
Obec: Altafulla
PSČ: 43893
Nižší územní jednotka země (NUTS): Tarragona (ES514)
Země: Španělsko
E-mail: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Telefon: 963980930
Úlohy této organizace:
TED eSender

8.1. **ORG-0003**

Oficiální název: Aigües de Sagunt, S.A.,
Registrační číslo: A98155005
Poštovní adresa: Camí Reial, n°. 65-bajo
Obec: Sagunto
PSČ: 46500
Nižší územní jednotka země (NUTS): Valencia / València (ES523)
Země: Španělsko
E-mail: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Telefon: 963980930
Úlohy této organizace:
TED eSender

8.1. **ORG-0004**

Oficiální název: Empresa General Valenciana del Agua, S.A
Registrační číslo: A46615159
Poštovní adresa: Gran Vía Marques del Turia N°17
Obec: Valencia
PSČ: 46005
Nižší územní jednotka země (NUTS): Valencia / València (ES523)
Země: Španělsko
E-mail: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Telefon: 963980930

Úlohy této organizace:

TED eSender

8.1. ORG-0005

Oficiální název: Empresa Municipal de Serveis Públics, S.L.

Registrační číslo: B43680479

Poštovní adresa: Plaça d'Espanya, 1

Obec: Tortosa

PSČ: 43500

Nižší územní jednotka země (NUTS): Tarragona (ES514)

Země: Španělsko

E-mail: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Telefon: 963980930

Úlohy této organizace:

TED eSender

8.1. ORG-0000

Oficiální název: Publications Office of the European Union

Registrační číslo: PUBL

Obec: Luxembourg

PSČ: 2417

Nižší územní jednotka země (NUTS): Luxembourg (LU000)

Země: Lucembursko

E-mail: ted@publications.europa.eu

Telefon: +352 29291

Internetová adresa: <https://op.europa.eu>

Úlohy této organizace:

TED eSender

Oznámení - informace

Identifikátor oznámení/verze: db4d1c3b-3b5d-48d1-8865-9613081a5e31 - 01

Druh formuláře: Zadávání

Typ oznámení: Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Podtyp oznámení: 17

Datum odeslání oznámení: 23/02/2026 17:53:48 (UTC+00:00) západoevropský čas

Jazyky, v nichž je toto oznámení oficiálně k dispozici: španělština

Číslo zveřejnění oznámení: 132141-2026

Číslo vydání v řadě S Úř. věst.: 39/2026

Datum zveřejnění: 25/02/2026