

132141-2026 - Konkurrencevilkår

Spanien – Callcenter – Servicio de atención al cliente en Contact Center para el Grupo Global Omnium

OJ S 39/2026 25/02/2026

Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Tjenesteydelser

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: Aguas de Valencia, S.A

E-mail: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Den ordregivende enheds aktiviteter: Vandrelaterede aktiviteter

2. Procedure

2.1. Procedure

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

Beskrivelse: 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

Identifikator for proceduren: 07b84747-c25d-472e-a189-4ec97eebc585

Intern ID: EC-1729/2026

Udbudsprocedure: Udbud med forhandling/indkaldelse af tilbud med forudgående offentliggørelse

Proceduren er en hasteprocedure: nej

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79512000 Callcenter

2.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Valencia / València (ES523)

Land: Spanien

2.1.3. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 6 630 000,00 EUR

2.1.4. Generelle oplysninger

Retsgrundlag:

Direktiv 2014/25/EU

2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Anmodning om et fælles europæisk udbudsdokument

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0002

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

Beskrivelse: 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.

Intern ID: EC-1729/2026

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79512000 Callcenter

5.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Valencia / València (ES523)

Land: Spanien

5.1.3. Anslået varighed

Varighed: 1 År

5.1.4. Fornyelse

Højeste antal fornyelser: 4

5.1.5. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 1 105 000,00 EUR

5.1.6. Generelle oplysninger

Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.

Navnene på og de faglige kvalifikationer for det personale, der skal udføre kontrakten, skal angives: Ikke påkrævet

Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): nej

5.1.9. Udvalgelseskriterier

Kilder til udvalgelseskriterier: Udbudsdokument

5.1.10. Tildelingskriterier

Kriterium:

Type: Pris

Navn: Precio

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

Kriterium:

Type: Kvalitet

Navn: Eficiencia Operativa en la atención de llamadas

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

Kriterium:

Type: Kvalitet

Navn: Organización del trabajo

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

Kriterium:

Type: Kvalitet

Navn: Medios Humanos

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

Kriterium:

Type: Kvalitet

Navn: Medios materiales y tecnológicos

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

Kriterium:

Type: Kvalitet

Navn: Modelo de arranque, seguimiento y mejora del servicio

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

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Sprog, som udbudsdokumenterne er officielt tilgængelige på: spansk

Adresse på udbudsdokumenterne: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=0tuFEDGuejht5r0ngvMetA%3D%3D

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

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

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: spansk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Alternative tilbud: Ikke tilladt

Frist for modtagelse af anmodninger om deltagelse: 25/03/2026 23:59:00 (UTC+01:00)
centraleuropæisk tid, vesteuropæisk sommertid

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet
beskæftigelse: Nej

Vilkår relateret til kontraktens udførelse: Conforme lo descrito en el PCAP

Der kræves en fortrolighedsaftale: nej

Elektronisk fakturering: Tilladt

Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: ja

Der vil blive anvendt elektronisk betaling: ja

Retlig form, der skal antages af en gruppe af tilbudsgivere, der får tildelt en kontrakt:
VERDADERO

Oplysninger om finansiering og betaling: Conforme lo exigido en el PCAP

5.1.15. Teknikker

Rammeaftale:

Ingen rammeaftale

Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

Intet dynamisk indkøbssystem

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for klager: Aguas de Valencia, S.A

Oplysninger om klagefrister: Conforme lo descrito en el PCAP y ley 9/2017 de 8 de noviembre
de contratos de sector público

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren: Aguas de Valencia,
S.A

Organisation, der sikrer adgang til udbudsdokumenterne offline: Aguas de Valencia, S.A

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officielt navn: Aguas de Valencia, S.A
Registreringsnummer: A46000477
Postadresse: Gran Vía Marques del Turia N°19
By: Valencia
Postnummer: 46005
Landsdel (NUTS): Valencia / València (ES523)
Land: Spanien
E-mail: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Telefon: 963980930
Køberprofil: www.aguasdevalencia.es

Denne organisations roller:

Køber
TED eSender
Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren
Organisation, der sikrer adgang til udbudsdokumenterne offline
Organisation med ansvar for klager

8.1. ORG-0002

Officielt navn: Empresa Mixta d'Aigües d'Altafulla, S.A.
Registreringsnummer: A43850403
Postadresse: Plaça del Pou, 1
By: Altafulla
Postnummer: 43893
Landsdel (NUTS): Tarragona (ES514)
Land: Spanien
E-mail: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Telefon: 963980930

Denne organisations roller:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Officielt navn: Aigües de Sagunt, S.A.,
Registreringsnummer: A98155005
Postadresse: Camí Reial, n°. 65-bajo
By: Sagunto
Postnummer: 46500
Landsdel (NUTS): Valencia / València (ES523)
Land: Spanien
E-mail: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Telefon: 963980930

Denne organisations roller:

TED eSender

8.1. ORG-0004

Officielt navn: Empresa General Valenciana del Agua, S.A
Registreringsnummer: A46615159
Postadresse: Gran Vía Marques del Turia N°17
By: Valencia

Postnummer: 46005
Landsdel (NUTS): Valencia / València (ES523)
Land: Spanien
E-mail: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Telefon: 963980930
Denne organisations roller:
TED eSender

8.1. ORG-0005

Officielt navn: Empresa Municipal de Serveis Públics, S.L.
Registreringsnummer: B43680479
Postadresse: Plaça d'Espanya, 1
By: Tortosa
Postnummer: 43500
Landsdel (NUTS): Tarragona (ES514)
Land: Spanien
E-mail: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Telefon: 963980930
Denne organisations roller:
TED eSender

8.1. ORG-0000

Officielt navn: Publications Office of the European Union
Registreringsnummer: PUBL
By: Luxembourg
Postnummer: 2417
Landsdel (NUTS): Luxembourg (LU000)
Land: Luxembourg
E-mail: ted@publications.europa.eu
Telefon: +352 29291
Internetadresse: <https://op.europa.eu>
Denne organisations roller:
TED eSender

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: db4d1c3b-3b5d-48d1-8865-9613081a5e31 - 01
Formulartype: Konkurrencevilkår
Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen
Bekendtgørelsesundertype: 17
Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 23/02/2026 17:53:48 (UTC+00:00) vesteuropæisk tid, GMT
Bekendtgørelsens officielle sprog: spansk
Bekendtgørelsesnummer: 132141-2026
EUT-S-nummer: 39/2026
Offentliggørelsesdato: 25/02/2026