

## 229228-2026 - Konkurrencevilkår

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

OJ S 65/2026 02/04/2026

Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Tjenesteydelser

### 1. Køber

---

#### 1.1. Køber

Officielt navn: Aguas de Valencia, S.A

E-mail: [unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es](mailto: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: 55f736eb-a08d-43c6-965b-ad3cd6a86059

Intern ID: EC-1743/2026

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-1743/2026

### 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: 3 År

### 5.1.4. Fornyelse

Højeste antal fornyelser: 2

### 5.1.5. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 3 315 000,00 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:perfilContratante&idBp=LzQykY9WtoQBPRBxZ4nJ%2Fg%3D%3D>

**5.1.12. Tilbudsvilkår**

**Vilkår for indgivelse:**

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

Indgivelsesadresse: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=LzQykY9WtoQBPRBxZ4nJ%2Fg%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: 04/05/2026 23:59:00 (UTC+02:00)

østeuropæisk tid, centraleuropæisk 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](mailto:unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es)  
Telefon: 963980930  
Køberprofil: [www.aguasdevalencia.es](http://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](mailto: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, nº. 65-bajo  
By: Sagunto  
Postnummer: 46500  
Landsdel (NUTS): Valencia / València (ES523)  
Land: Spanien  
E-mail: [unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:ted@publications.europa.eu)  
Telefon: +352 29291  
Internetadresse: <https://op.europa.eu>  
**Denne organisations roller:**  
TED eSender

## Oplysninger om bekendtgørelsen

---

Bekendtgørelsens ID: 9dd2b181-574f-4231-867f-1fdad70f9928 - 01  
Formulartype: Konkurrencevilkår  
Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen  
Bekendtgørelsesundertype: 17  
Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 01/04/2026 11:11:08 (UTC+00:00) vesteuropæisk tid, GMT  
Bekendtgørelsens officielle sprog: spansk  
Bekendtgørelsesnummer: 229228-2026  
EUT-S-nummer: 65/2026  
Offentliggørelsesdato: 02/04/2026