

229228-2026 - Wettbewerb

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

OJ S 65/2026 02/04/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Aguas de Valencia, S.A

E-Mail: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Tätigkeit des Auftraggebers: Tätigkeiten im Bereich der Wasserwirtschaft

2. Verfahren

2.1. Verfahren

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

Beschreibung: 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

Kennung des Verfahrens: 55f736eb-a08d-43c6-965b-ad3cd6a86059

Interne Kennung: EC-1743/2026

Verfahrensart: Verhandlungsverfahren mit vorheriger Veröffentlichung eines Aufrufs zum Wettbewerb/Verhandlungsverfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

2.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Valencia / València (ES523)

Land: Spanien

2.1.3. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 6 630 000,00 EUR

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/25/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Aufforderung zur Einreichung einer Einheitlichen Europäischen Eigenerklärung

5. Los

5.1. Los: LOT-0002

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

Beschreibung: 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.

Interne Kennung: EC-1743/2026

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

5.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Valencia / València (ES523)

Land: Spanien

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 3 Jahre

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 2

5.1.5. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 3 315 000,00 EUR

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten

Personals sind anzugeben: Nicht erforderlich

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: nein

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Auswahlkriterien: Auftragsunterlagen

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: Precio

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

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Eficiencia Operativa en la atención de llamadas

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

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Organización del trabajo

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

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Medios Humanos

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

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Medios materiales y tecnológicos

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

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Modelo de arranque, seguimiento y mejora del servicio

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

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Spanisch

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=LzQykY9WtoQBPRBxZ4nJ%2Fg%3D%3D>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=LzQykY9WtoQBPRBxZ4nJ%2Fg%3D%3D>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Spanisch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Varianten: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Teilnahmeanträge: 04/05/2026 23:59:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: Conforme lo descrito en el PCAP

Es ist eine Geheimhaltungsvereinbarung erforderlich: nein

Elektronische Rechnungsstellung: Zulässig

Aufträge werden elektronisch erteilt: ja

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

Von einer Bietergemeinschaft, die den Zuschlag erhält, anzunehmende Rechtsform: VERDADERO

Finanzielle Vereinbarung: Conforme lo exigido en el PCAP

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Aguas de Valencia, S.A

Informationen über die Überprüfungsfristen: Conforme lo descrito en el PCAP y ley 9/2017 de 8 de noviembre de contratos de sector público

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: Aguas de Valencia, S.A

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Aguas de Valencia, S.A

Registrierungsnummer: A46000477

Postanschrift: Gran Vía Marques del Turia N°19

Stadt: Valencia

Postleitzahl: 46005

Land, Gliederung (NUTS): Valencia / València (ES523)

Land: Spanien

E-Mail: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Telefon: 963980930

Profil des Erwerbers: www.aguasdevalencia.es

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

TED eSender

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

Organisation, die einen Offline-Zugang zu den Vergabeunterlagen bereitstellt

Überprüfungsstelle

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Empresa Mixta d'Aigües d'Altafulla, S.A.

Registrierungsnummer: A43850403

Postanschrift: Plaça del Pou, 1

Stadt: Altafulla

Postleitzahl: 43893

Land, Gliederung (NUTS): Tarragona (ES514)

Land: Spanien

E-Mail: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Telefon: 963980930

Rollen dieser Organisation:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Offizielle Bezeichnung: Aigües de Sagunt, S.A.,

Registrierungsnummer: A98155005

Postanschrift: Camí Reial, n°. 65-bajo

Stadt: Sagunto

Postleitzahl: 46500

Land, Gliederung (NUTS): Valencia / València (ES523)

Land: Spanien

E-Mail: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Telefon: 963980930

Rollen dieser Organisation:

TED eSender

8.1. ORG-0004

Offizielle Bezeichnung: Empresa General Valenciana del Agua, S.A

Registrierungsnummer: A46615159
Postanschrift: Gran Vía Marques del Turia N°17
Stadt: Valencia
Postleitzahl: 46005
Land, Gliederung (NUTS): Valencia / València (ES523)
Land: Spanien
E-Mail: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Telefon: 963980930

Rollen dieser Organisation:

TED eSender

8.1. ORG-0005

Offizielle Bezeichnung: Empresa Municipal de Serveis Públics, S.L.
Registrierungsnummer: B43680479
Postanschrift: Plaça d'Espanya, 1
Stadt: Tortosa
Postleitzahl: 43500
Land, Gliederung (NUTS): Tarragona (ES514)
Land: Spanien
E-Mail: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Telefon: 963980930

Rollen dieser Organisation:

TED eSender

8.1. ORG-0000

Offizielle Bezeichnung: Publications Office of the European Union
Registrierungsnummer: PUBL
Stadt: Luxembourg
Postleitzahl: 2417
Land, Gliederung (NUTS): Luxembourg (LU000)
Land: Luxemburg
E-Mail: ted@publications.europa.eu
Telefon: +352 29291
Internetadresse: <https://op.europa.eu>

Rollen dieser Organisation:

TED eSender

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 9dd2b181-574f-4231-867f-1fdad70f9928 - 01
Formulartyp: Wettbewerb
Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Unterart der Bekanntmachung: 17
Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 01/04/2026 11:11:08 (UTC+00:00)
Westeuropäische Zeit, GMT
Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Spanisch
Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 229228-2026
ABl. S – Nummer der Ausgabe: 65/2026
Datum der Veröffentlichung: 02/04/2026