

132141-2026 - Licitación

España – Centro de llamadas – Servicio de atención al cliente en Contact Center para el Grupo Global Omnium

OJ S 39/2026 25/02/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Aguas de Valencia, S.A

Correo electrónico: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Actividad de la entidad adjudicadora: Actividades relacionadas con el agua

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

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

Descripción: 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

Identificador del procedimiento: 07b84747-c25d-472e-a189-4ec97eebc585

Identificador interno: EC-1729/2026

Tipo de procedimiento: Negociado con publicación previa de un anuncio de licitación / licitación con negociación

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Valencia / València (ES523)

País: España

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 6 630 000,00 EUR

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/25/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Solicitud de documento europeo único de contratación

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0002

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

Descripción: 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.

Identificador interno: EC-1729/2026

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Valencia / València (ES523)

País: España

5.1.3. Duración estimada

Duración: 1 Año

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 4

5.1.5. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 1 105 000,00 EUR

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Deben indicarse los nombres y las cualificaciones profesionales del personal encargado de ejecutar el contrato: No se requiere

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): no

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Precio

Nombre: Precio

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

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Eficiencia Operativa en la atención de llamadas

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

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Organización del trabajo

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

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Medios Humanos

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

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Medios materiales y tecnológicos

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

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Modelo de arranque, seguimiento y mejora del servicio

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

5.1.11. Pliegos de contratación

Lenguas en las que los pliegos de contratación están disponibles oficialmente: español

Dirección de los pliegos de contratación: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=0tuFEDGuejht5r0ngvMetA%3D%3D

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

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

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: español

Catálogo electrónico: No autorizada

Variantes: No autorizada

Plazo de recepción de solicitudes de participación: 25/03/2026 23:59:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Condiciones relativas a la ejecución del contrato: Conforme lo descrito en el PCAP

Es necesario un acuerdo de confidencialidad: no

Facturación electrónica: Permitida

Se utilizarán pedidos electrónicos: sí

Se utilizará el pago electrónico: sí

Forma jurídica que deba adoptar un grupo de licitadores que resulte adjudicatario de un contrato: VERDADERO

Estructura financiera: Conforme lo exigido en el PCAP

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Aguas de Valencia, S.A

Información sobre los plazos de revisión: Conforme lo descrito en el PCAP y ley 9/2017 de 8 de noviembre de contratos de sector público

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación:

Aguas de Valencia, S.A

Organización que proporciona acceso fuera de línea a los documentos de la contratación:

Aguas de Valencia, S.A

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Aguas de Valencia, S.A

Número de registro: A46000477

Dirección postal: Gran Vía Marques del Turia N°19

Localidad: Valencia

Código postal: 46005

Subdivisión del país (NUTS): Valencia / València (ES523)

País: España

Correo electrónico: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Teléfono: 963980930

Perfil de comprador: www.aguasdevalencia.es

Funciones de esta organización:

Comprador

TED eSender

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

Organización que proporciona acceso fuera de línea a los documentos de la contratación

Organización encargada de los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Empresa Mixta d'Aigües d'Altafulla, S.A.

Número de registro: A43850403

Dirección postal: Plaça del Pou, 1

Localidad: Altafulla

Código postal: 43893

Subdivisión del país (NUTS): Tarragona (ES514)

País: España

Correo electrónico: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Teléfono: 963980930

Funciones de esta organización:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Denominación oficial: Aigües de Sagunt, S.A.,

Número de registro: A98155005

Dirección postal: Camí Reial, nº. 65-bajo

Localidad: Sagunto

Código postal: 46500

Subdivisión del país (NUTS): Valencia / València (ES523)

País: España

Correo electrónico: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Teléfono: 963980930

Funciones de esta organización:

TED eSender

8.1. ORG-0004

Denominación oficial: Empresa General Valenciana del Agua, S.A

Número de registro: A46615159

Dirección postal: Gran Vía Marques del Turia N°17

Localidad: Valencia

Código postal: 46005
Subdivisión del país (NUTS): Valencia / València (ES523)
País: España
Correo electrónico: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Teléfono: 963980930
Funciones de esta organización:
TED eSender

8.1. ORG-0005

Denominación oficial: Empresa Municipal de Serveis Públics, S.L.
Número de registro: B43680479
Dirección postal: Plaça d'Espanya, 1
Localidad: Tortosa
Código postal: 43500
Subdivisión del país (NUTS): Tarragona (ES514)
País: España
Correo electrónico: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Teléfono: 963980930
Funciones de esta organización:
TED eSender

8.1. ORG-0000

Denominación oficial: Publications Office of the European Union
Número de registro: PUBL
Localidad: Luxembourg
Código postal: 2417
Subdivisión del país (NUTS): Luxembourg (LU000)
País: Luxemburgo
Correo electrónico: ted@publications.europa.eu
Teléfono: +352 29291
Dirección de internet: <https://op.europa.eu>
Funciones de esta organización:
TED eSender

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: db4d1c3b-3b5d-48d1-8865-9613081a5e31 - 01
Tipo de formulario: Licitación
Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal
Subtipo de anuncio: 17
Fecha de envío del anuncio: 23/02/2026 17:53:48 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT
Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español
Número de publicación del anuncio: 132141-2026
Número de la edición del DO S: 39/2026
Fecha de publicación: 25/02/2026