

528812-2025 - Licitación

España – Servicios de atención al cliente – Externalización de la prestación del servicio de atención al cliente online a través del Call Center de VISIT VALÈNCIA.

OJ S 153/2025 12/08/2025

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Gerencia de la Fundació Visit València de la Comunitat Valenciana

Correo electrónico: contratacion@visitvalencia.com

Naturaleza jurídica del comprador: Organismo de Derecho público bajo el control de una autoridad local

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Externalización de la prestación del servicio de atención al cliente online a través del Call Center de VISIT VALÈNCIA.

Descripción: Constituye el objeto de la presente licitación la externalización de la prestación del servicio de atención al cliente online a través del Call Center de VISIT VALÈNCIA.

Identificador del procedimiento: f45c829d-e7ce-453d-8d9c-6310dbd6a56b

Identificador interno: CONT25.SERV.17

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79342320 Servicios de atención al cliente

2.1.2. Lugar de ejecución

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

País: España

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 551 790,55 EUR

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Anuncio

Convenio con los acreedores: Se consideran motivos de exclusión todos los contenidos en la normativa nacional y europea vigente.

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Externalización de la prestación del servicio de atención al cliente online a través del Call Center de VISIT VALÈNCIA.

Descripción: Constituye el objeto de la presente licitación la externalización de la prestación del servicio de atención al cliente online a través del Call Center de VISIT VALÈNCIA.

Identificador interno: CONT25.SERV.17

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79342320 Servicios de atención al cliente

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

Más información sobre renovaciones: Posibilidad de CUATRO (4) PRÓRROGAS por un periodo idéntico de un año.

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

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: Calidad

Descripción: Precio de la bolsa de horas adicional.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 6,00

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Precio de la oferta por todos los trabajos, sin incluir bolsa de horas adicional.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 45,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Propuesta técnica.

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 49,00

5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=abdiud5xXmPI8aL3PRS10Q%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=abdiud5xXmPl8al3PRS10Q%3D%3D

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: español
Catálogo electrónico: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 10/09/2025 23:59:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 2 Meses

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 17/09/2025 10:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lugar: Sesión telemática

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: Según apartado 16 del cuadro de características del PCAP..

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: sí

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

Subasta electrónica: no

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Gerencia de la Fundació Visit València de la Comunitat Valenciana - Gerencia de la Fundació Visit València de la Comunitat Valenciana

Información sobre los plazos de revisión: hasta 2025-09-10+02:00

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Gerencia de la Fundació Visit València de la Comunitat Valenciana

Número de registro: 51110920154852

Número de registro: G46893467

Localidad: València

Código postal: 46015

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

País: España

Punto de contacto: Gerencia de la Fundació Visit València de la Comunitat Valenciana

Correo electrónico: contratacion@visitvalencia.com

Teléfono: +34 963390390

Fax: +34 963606430

Dirección de internet: <http://www.visitvalencia.com>

Perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=7FqCbaVIQxNvYnTkQN0%2FZA%3D%3D>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Gerencia de la Fundació Visit València de la Comunitat Valenciana

Localidad: València

Código postal: 46015

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

País: España

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 16b45ad7-ec99-43ad-b35e-4ff947da5110 - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 11/08/2025 11:26:23 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español

Número de publicación del anuncio: 528812-2025

Número de la edición del DO S: 153/2025

Fecha de publicación: 12/08/2025