

538173-2026 - Licitación

España – Servicios al cliente – Servicio de gestión de la información, asesoramiento y atención al cliente de manera telefónica, on-line y presencial para la Empresa Municipal de Transportes S. A.U. (Medio Propio)

OJ S 148/2026 04/08/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal
Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Consejo de Administración de la Empresa Municipal de Transportes de Valencia, S.A.U.

Correo electrónico: contratacion@emtvalencia.es

Naturaleza jurídica del comprador: Empresa pública bajo el control de una autoridad local

Actividad de la entidad adjudicadora: Servicios de ferrocarriles urbanos, tranvías, trolebuses o autobuses

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Servicio de gestión de la información, asesoramiento y atención al cliente de manera telefónica, on-line y presencial para la Empresa Municipal de Transportes S.A.U. (Medio Propio)

Descripción: Servicio de gestión de la información, asesoramiento y atención al cliente de manera telefónica, on-line y presencial para la Empresa Municipal de Transportes S.A.U. (Medio Propio)

Identificador del procedimiento: 8d58f0d5-0113-4470-8546-b9f5f3235a7f

Identificador interno: 2026-0080

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79342300 Servicios 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: 6 548 212,20 EUR

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/25/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Servicio de gestión de la información, asesoramiento y atención al cliente de manera telefónica, on-line y presencial para la Empresa Municipal de Transportes S.A.U. (Medio Propio)

Descripción: Servicio de gestión de la información, asesoramiento y atención al cliente de manera telefónica, on-line y presencial para la Empresa Municipal de Transportes S.A.U. (Medio Propio)

Identificador interno: 2026-0080

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79342300 Servicios al cliente

Opciones:

Descripción de las opciones: La duración del contrato será de TRES AÑOS a contar desde la fecha que se indique en el mismo. El contrato admite DOS PRÓRROGAS ANUALES. Las prórrogas serán facultativas para EMT, previo acuerdo por parte del Órgano de Contratación, comunicadas con una antelación mínima de dos meses antes del vencimiento. Las prórrogas serán obligatorias para el adjudicatario

5.1.2. Lugar de ejecución

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

País: España

5.1.3. Duración estimada

Duración: 3 Años

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 2

Más información sobre renovaciones: La duración del contrato será de TRES AÑOS a contar desde la fecha que se indique en el mismo. El contrato admite DOS PRÓRROGAS ANUALES. Las prórrogas serán facultativas para EMT, previo acuerdo por parte del Órgano de Contratación, comunicadas con una antelación mínima de dos meses antes del vencimiento. Las prórrogas serán obligatorias para el adjudicatario

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: Anuncio

Criterio: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Descripción del criterio de selección: Seguro de indemnización

Criterio: Volumen de negocios anual general

Descripción del criterio de selección: Cifra anual de negocio

Criterio: Referencias sobre servicios específicos

Descripción del criterio de selección: Trabajos realizados

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Certificación ISO 18295 "Centros de contacto con el cliente" (CCC).

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

Criterio de adjudicación: número: 2

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Precio del servicio en horario diurno durante la vigencia inicial del contrato de tres años.

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

Criterio de adjudicación: número: 33

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Precio del servicio en horario diurno durante las prórrogas del contrato.

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

Criterio de adjudicación: número: 21

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Precio del servicio en horario nocturno durante la vigencia máxima del contrato de cinco años.

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

Criterio de adjudicación: número: 4

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Propuesta técnica de organización, estrategia y calidad.

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

Criterio de adjudicación: número: 15

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Propuesta técnica, recursos y tecnología para la adaptación a la nueva Ley 10 /2025.

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

Criterio de adjudicación: número: 10

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Proyecto y propuesta técnica nueva oficina "Estación del Norte".

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

Criterio de adjudicación: número: 15

5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=%2BjG1a60IPY4aF6cS8TCh%2FA%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=%2BjG1a60IPY4aF6cS8TCh%2FA%3D%3D

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

Catálogo electrónico: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 14/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 4 Meses

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 14/09/2026 12:30:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lugar: Oficinas EMT

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: Las señaladas en el PCAP.

Facturación electrónica: Permitida

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: sí

Forma jurídica que deba adoptar un grupo de licitadores que resulte adjudicatario de un contrato: Sociedad Anónima Unipersonal

Estructura financiera: Según Pliego administrativo

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: Consejo de Administración de la Empresa Municipal de Transportes de Valencia, S.A.U. - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Información sobre los plazos de revisión: hasta 2026-10-09+02:00

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación:

Consejo de Administración de la Empresa Municipal de Transportes de Valencia, S.A.U. -

Consejo de Administración de la Empresa Municipal de Transportes de Valencia, S.A.U.

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Consejo de Administración de la Empresa Municipal de Transportes de Valencia, S.A.U. - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Consejo de Administración de la Empresa Municipal de Transportes de Valencia, S.A.U.

Número de registro: 51096290153389

Número de registro: A46318416

Localidad: Valencia

Código postal: 46001

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

País: España

Punto de contacto: Consejo de Administración de la Empresa Municipal de Transportes de Valencia, S.A.U.

Correo electrónico: contratacion@emtvalencia.es

Teléfono: +34 963158500

Perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=zbNWgqTZvrDnSoTX3z%2F7wA%3D%3D>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Localidad: Madrid

Código postal: 28071

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Localidad: Madrid

Código postal: 28071

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Consejo de Administración de la Empresa Municipal de Transportes de Valencia, S.A.U.

Localidad: Valencia

Código postal: 46001

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: d7998c2c-f42c-4e3e-aa66-db1914eda895 - 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: 03/08/2026 14:57:22 (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: 538173-2026

Número de la edición del DO S: 148/2026

Fecha de publicación: 04/08/2026