

795624-2025 - Resultados

España – Servicios de información con valor añadido – Servicio de atención ciudadana telefónica 010

OJ S 231/2025 01/12/2025

**Anuncio de adjudicación de contrato o concesión. Régimen normal
Servicios**

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Junta de Gobierno del Ajuntament de València

Correo electrónico: e-contratacion@valencia.es

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad local

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Servicio de atención ciudadana telefónica 010

Descripción: Servicio de atención ciudadana telefónica 010

Identificador del procedimiento: a25e2a01-02c2-4a79-aaca-9409be31fd7e

Anuncio anterior: 441eea62-4976-42ca-8daf-5c041cc12457-01

Identificador interno: 04101/2025/32-SER

Tipo de procedimiento: Abierto

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 64216210 Servicios de información con valor añadido

2.1.2. Lugar de ejecución

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

País: España

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Servicio de atención ciudadana telefónica 010

Descripción: Servicio de atención ciudadana telefónica 010

Identificador interno: 04101/2025/32-SER

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 64216210 Servicios de información con valor añadido

Opciones:

Descripción de las opciones: según se indica en el apartado e del anexo I al pcap

5.1.2. Lugar de ejecución

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

País: España

5.1.6. Información general

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

5.1.7. Contratación estratégica

Objetivo de la contratación estratégica: Ninguna contratación estratégica

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Baja económica a los precios unitarios.

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

Criterio de adjudicación: número: 40,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Certificación ENS (Esquema Nacional de Seguridad).

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

Criterio de adjudicación: número: 2,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Idiomas adicionales de atención.

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

Criterio de adjudicación: número: 7,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Mejora: disponer de una persona que se encargue de la revisión y actualización de la base de datos interna que sirve de soporte al personal del 010, en sus funciones de información..

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

Criterio de adjudicación: número: 5,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Mejora: Ofrecer el servicio adicional “Te llamamos”, consistente en devolver la llamada en una franja horaria previamente indicada por el usuario..

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

Criterio de adjudicación: número: 3,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Titulación del personal.

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

Criterio de adjudicación: número: 3,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Organización y funcionamiento del servicio.

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

Criterio de adjudicación: número: 40,00

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: Junta de Gobierno del Ajuntament de València - Ajuntament de Valencia

Información sobre los plazos de revisión: hasta 2025-06-02+02:00

6. Resultados

Valor de todos los contratos adjudicados en este aviso: 1 680 000,00 EUR

6.1. Resultados: identificador de lotes: LOT-0000

Estado de selección del ganador: Se ha escogido al menos un ganador.

6.1.2. Información de los ganadores

Ganador:

Denominación oficial: DIGILTEA SOLUCIONES, S.L.- ACTÚA SERVICIOS Y MEDIO AMBIENTE S.L.

Oferta:

Identificador de la oferta: REF TEN-0001/LOT-0000

Identificador del lote o el grupo de lotes: LOT-0000

Valor de la licitación: 1 680 000,00 EUR

La oferta se ha posicionado: no

Subcontratación: No

Información del contrato:

Identificador del contrato: 351

Fecha de elección del ganador: 24/10/2025

Fecha de celebración del contrato: 24/11/2025

6.1.4. Información estadística

Ofertas o solicitudes de participación recibidas:

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas de licitadores que son microempresas, pequeñas o medianas empresas

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 0

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 3

Gama de ofertas:

Valor de la oferta más baja admisible: 0,00 EUR

Valor de la oferta más alta admisible: 0,00 EUR

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Junta de Gobierno del Ajuntament de València

Número de registro: 31011480144908

Número de registro: P4625200C
Localidad: València
Código postal: 46002
Subdivisión del país (NUTS): Valencia / València (ES523)
País: España
Punto de contacto: Junta de Gobierno del Ajuntament de València
Correo electrónico: e-contratacion@valencia.es
Teléfono: +34 962081802
Fax: +34 963940498
Dirección de internet: <http://www.valencia.es>
Perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=Bv8rLoVmJ5sQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Ajuntament de Valencia
Localidad: València
Código postal: 46001
Subdivisión del país (NUTS): Valencia / València (ES523)
País: España
Dirección de internet: <http://sede.valencia.es/sede/>

Funciones de esta organización:

Comprador
Organización encargada de los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: DIGILTEA SOLUCIONES, S.L.- ACTÚA SERVICIOS Y MEDIO AMBIENTE S.L.
Tamaño del operador económico: Gran empresa
Número de registro: 323237
Número de registro: B98352941-B73727349
Localidad: MADRID
Código postal: 28046
Subdivisión del país (NUTS): Valencia / València (ES523)
País: España
Correo electrónico: contratacion@digiltea.com
Teléfono: +034 664688310

Funciones de esta organización:

Licitador

Propietario beneficiario:

Nacionalidad del titular: España

Ganador de estos lotes: LOT-0000

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 3ffa4b2c-eeb2-4325-bdb8-3eef1d148bbd - 01
Tipo de formulario: Resultados
Tipo de anuncio: Anuncio de adjudicación de contrato o concesión. Régimen normal
Subtipo de anuncio: 29
Fecha de envío del anuncio: 28/11/2025 12:52:42 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental
Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español

Número de publicación del anuncio: 795624-2025

Número de la edición del DO S: 231/2025

Fecha de publicación: 01/12/2025