

132141-2026 - Kilpailu

Espanja – Puhelukeskus – Servicio de atención al cliente en Contact Center para el Grupo Global Omnium

OJ S 39/2026 25/02/2026

Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Palvelut

1. Ostaja

1.1. Ostaja

Virallinen nimi: Aguas de Valencia, S.A

Sähköposti: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Hankintayksikön toimiala: Vesitalouteen liittyvät toiminnot

2. Menettely

2.1. Menettely

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

Kuvaus: 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

Menettelyn tunniste: 07b84747-c25d-472e-a189-4ec97eebc585

Sisäinen tunniste: EC-1729/2026

Menettelyn tyyppi: Tarjouskilpailukutsun julkaisemisen jälkeinen neuvottelumenettely / tarjousperusteinen neuvottelumenettely

Käytetään nopeutettua menettelyä: ei

2.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79512000 Puhelukeskus

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Valencia / València (ES523)

Maa: Espanja

2.1.3. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 6 630 000,00 EUR

2.1.4. Yleistä tietoa

Oikeusperusta:

Direktiivi 2014/25/EU

2.1.6. Poissulkemisperusteet

Poissulkemisperusteiden ilmoittamispaikka: Yhteistä eurooppalaista hankinta-asiakirjaa koskeva pyyntö

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0002

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

Kuvaus: 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.

Sisäinen tunniste: EC-1729/2026

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79512000 Puhelukeskus

5.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Valencia / València (ES523)

Maa: Espanja

5.1.3. Arvioitu kesto

Kesto: 1 Vuosi

5.1.4. Uusiminen

Sopimuksen optiokausien enimmäismäärä: 4

5.1.5. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 1 105 000,00 EUR

5.1.6. Yleistä tietoa

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintasopimuksen toteuttamiseen osoitetun henkilöstön nimet ja ammatillinen pätevyys on ilmoitettava: Ei tarpeen

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): ei

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

5.1.10. Vertailuperusteet

Kriteeri:

Tyyppi: Hinta

Nimi: Precio

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

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Nimi: Eficiencia Operativa en la atención de llamadas

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

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Nimi: Organización del trabajo

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

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Nimi: Medios Humanos

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

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Nimi: Medios materiales y tecnológicos

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

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Nimi: Modelo de arranque, seguimiento y mejora del servicio

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

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Kielet, joilla hankinta-asiakirjat ovat virallisesti saatavilla: espanja

Hankinta-asiakirjojen osoite: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=0tuFEDGuejht5r0ngvMetA%3D%3D

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Pakollinen

Tarjouksen/hakemuksen toimitusosoite: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=0tuFEDGuejht5r0ngvMetA%3D%3D

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: espanja

Sähköinen luettelo: Ei sallittu

Vaihtoehtoiset tarjoukset: Ei sallittu

Osallistumishakemusten vastaanottamisen määräaika: 25/03/2026 23:59:00 (UTC+01:00)

Keski-Euroopan aika, Länsi-Euroopan kesäaika

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sopimuksen täytäntöönpanoa koskevat ehdot: Conforme lo descrito en el PCAP

Salassapitosopimus (NDA) vaaditaan: ei

Sähköinen laskutus: Sallittu

Tilaukset tehdään sähköisesti: kyllä

Maksut tehdään sähköisesti: kyllä

Hankintasopimuksen saaneelta tarjoajien ryhmältä vaadittava oikeudellinen muoto:

VERDADERO

Rahoitusjärjestelyn kuvaus: Conforme lo exigido en el PCAP

5.1.15. Menetelmät

Puitejärjestely:

Ei puitejärjestelyä

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Muutoksenhakuelin: Aguas de Valencia, S.A

Tietoa muutoksenhaun määräajoista: Conforme lo descrito en el PCAP y ley 9/2017 de 8 de noviembre de contratos de sector público

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio: Aguas de Valencia, S.A

Hankinta-asiakirjoja offline-tilassa tarjoava organisaatio: Aguas de Valencia, S.A

8. Organisaatiot

8.1. ORG-0001

Virallinen nimi: Aguas de Valencia, S.A
Rekisterinumero: A46000477
Postiosoite: Gran Vía Marques del Turia N°19
Postitoimipaikka: Valencia
Postinumero: 46005
Maaryhmittely (NUTS): Valencia / València (ES523)
Maa: Espanja
Sähköposti: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Puhelin: 963980930
Hankkijaprofiili: www.aguasdevalencia.es

Tämän organisaation roolit:

Ostaja
TED eSender
Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio
Hankinta-asiakirjoja offline-tilassa tarjoava organisaatio
Muutoksenhakuelin

8.1. ORG-0002

Virallinen nimi: Empresa Mixta d'Aigües d'Altafulla, S.A.
Rekisterinumero: A43850403
Postiosoite: Plaça del Pou, 1
Postitoimipaikka: Altafulla
Postinumero: 43893
Maaryhmittely (NUTS): Tarragona (ES514)
Maa: Espanja
Sähköposti: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Puhelin: 963980930

Tämän organisaation roolit:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Virallinen nimi: Aigües de Sagunt, S.A.,
Rekisterinumero: A98155005
Postiosoite: Camí Reial, n°. 65-bajo
Postitoimipaikka: Sagunto
Postinumero: 46500
Maaryhmittely (NUTS): Valencia / València (ES523)
Maa: Espanja
Sähköposti: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Puhelin: 963980930

Tämän organisaation roolit:

TED eSender

8.1. ORG-0004

Virallinen nimi: Empresa General Valenciana del Agua, S.A
Rekisterinumero: A46615159
Postiosoite: Gran Vía Marques del Turia N°17
Postitoimipaikka: Valencia
Postinumero: 46005

Maaryhmittely (NUTS): Valencia / València (ES523)
Maa: Espanja
Sähköposti: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Puhelin: 963980930
Tämän organisaation roolit:
TED eSender

8.1. ORG-0005

Virallinen nimi: Empresa Municipal de Serveis Públics, S.L.
Rekisterinumero: B43680479
Postiosoite: Plaça d'Espanya, 1
Postitoimipaikka: Tortosa
Postinumero: 43500
Maaryhmittely (NUTS): Tarragona (ES514)
Maa: Espanja
Sähköposti: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Puhelin: 963980930
Tämän organisaation roolit:
TED eSender

8.1. ORG-0000

Virallinen nimi: Publications Office of the European Union
Rekisterinumero: PUBL
Postitoimipaikka: Luxembourg
Postinumero: 2417
Maaryhmittely (NUTS): Luxembourg (LU000)
Maa: Luxemburg
Sähköposti: ted@publications.europa.eu
Puhelin: +352 29291
Internetosoite: <https://op.europa.eu>
Tämän organisaation roolit:
TED eSender

Ilmoituksen tiedot

Ilmoituksen tunniste/versio: db4d1c3b-3b5d-48d1-8865-9613081a5e31 - 01
Lomakkeen tyyppi: Kilpailu
Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Ilmoituksen alatyyppe: 17
Ilmoituksen lähetyspäivä: 23/02/2026 17:53:48 (UTC+00:00) Länsi-Euroopan aika, GMT
Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: espanja
Ilmoituksen julkaisunumero: 132141-2026
EUVL S -lehden numero: 39/2026
Julkaisupäivä: 25/02/2026