

538173-2026 - Kilpailu

Espanja – Asiakaspalvelu – 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

Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Palvelut

1. Ostaja

1.1. Ostaja

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

Sähköposti: contratacion@emtvalencia.es

Ostajan oikeudellinen muoto: Julkinen yritys, joka on paikallisviranomaisen määräysvallassa
Hankintayksikön toimiala: Kaupunkirautatie-, raitiotie-, johdinauto- tai linja-autopalvelut

2. Menettely

2.1. Menettely

Ilmoituksen nimi: 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)

Kuvaus: 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)

Menettelyn tunniste: 8d58f0d5-0113-4470-8546-b9f5f3235a7f

Sisäinen tunniste: 2026-0080

Menettelyn tyyppi: Avoin

Käytetään nopeutettua menettelyä: ei

2.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79342300 Asiakaspalvelu

2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Valencia / València (ES523)

Maa: Espanja

2.1.3. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 6 548 212,20 EUR

2.1.4. Yleistä tietoa

Oikeusperusta:

Direktiivi 2014/25/EU

2.1.6. Poissulkemisperusteet

Poissulkemisperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0000

Ilmoituksen nimi: 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)

Kuvaus: 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)

Sisäinen tunniste: 2026-0080

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79342300 Asiakaspalvelu

Optiot:

Optioiden kuvaus: 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. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Valencia / València (ES523)

Maa: Espanja

5.1.3. Arvioitu kesto

Kesto: 3 Vuodet

5.1.4. Uusiminen

Sopimuksen optiokausien enimmäismäärä: 2

Lisätietoja uusimisesta: 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. Yleistä tietoa

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintaa ei ole rahoitettu EU:n varoista

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

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Ilmoitus

Kriteeri: Ammatillinen riskivakuutus

Valintaperusteen kuvaus: Seguro de indemnización

Kriteeri: Yleinen vuotuinen liikevaihto

Valintaperusteen kuvaus: Cifra anual de negocio

Kriteeri: Viitteet määriteltuihin palveluihin

Valintaperusteen kuvaus: Trabajos realizados

5.1.10. Vertailuperusteet

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

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

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 2

Kriteeri:

Tyyppi: Hinta

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

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 33

Kriteeri:

Tyyppi: Hinta

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

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 21

Kriteeri:

Tyyppi: Hinta

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

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 4

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Kuvas: Propuesta técnica de organización, estrategia y calidad.

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 15

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

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

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 10

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

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

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (pisteinä, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 15

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Hankinta-asiakirjojen osoite: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=%2BjG1a60IPY4aF6cS8TCh%2FA%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=%2BjG1a60IPY4aF6cS8TCh%2FA%3D%3D

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: espanja

Sähköinen luettelo: Ei sallittu

Tarjousten vastaanottamisen määräaika: 14/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Ajanjakso, jonka tarjouksen on pysyttävä voimassa: 4 Kuukaudet

Tietoa julkisesta avaamisesta:

Tarjousten avaamisen päivämäärä: 14/09/2026 12:30:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Paikka: Oficinas EMT

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sopimuksen täytäntöönpanoa koskevat ehdot: Las señaladas en el PCAP.

Sähköinen laskutus: Sallittu

Tilaukset tehdään sähköisesti: ei

Maksut tehdään sähköisesti: kyllä

Hankintasopimuksen saaneelta tarjoajien ryhmältä vaadittava oikeudellinen muoto: Sociedad Anónima Unipersonal

Rahoitusjärjestelyn kuvaus: Según Pliego administrativo

5.1.15. Menetelmät

Puitejärjestely:

Ei puitejärjestelyä

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

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

Tietoa muutoksenhaun määräajoista: hasta 2026-10-09+02:00

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio: 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.

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

8. Organisaatiot

8.1. ORG-0001

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

Rekisterinumero: 51096290153389

Rekisterinumero: A46318416

Postitoimipaikka: Valencia

Postinumero: 46001

Maaryhmittely (NUTS): Valencia / València (ES523)

Maa: Espanja

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

Sähköposti: contratacion@emtvalencia.es

Puhelin: +34 963158500

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

Muut yhteyspisteet:

Virallinen nimi: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Postitoimipaikka: Madrid

Postinumero: 28071

Maaryhmittely (NUTS): Madrid (ES300)

Maa: Espanja

Muut yhteyspisteet:

Virallinen nimi: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Postitoimipaikka: Madrid

Postinumero: 28071

Maaryhmittely (NUTS): Madrid (ES300)

Maa: Espanja

Muut yhteyspisteet:

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

Postitoimipaikka: Valencia

Postinumero: 46001

Maaryhmittely (NUTS): Madrid (ES300)

Maa: Espanja

Tämän organisaation roolit:

Ostaja

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio

Muutoksenhakuelin

Muutoksenhakumenettelyjen määrääjoista lisätietoja tarjoava organisaatio

Ilmoituksen tiedot

Ilmoituksen tunnisteversionumero: d7998c2c-f42c-4e3e-aa66-db1914eda895 - 01

Lomakkeen tyyppi: Kilpailu

Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä

Ilmoituksen alatyypin numero: 17

Ilmoituksen lähetyspäivä: 03/08/2026 14:57:22 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: espanja

Ilmoituksen julkaisunumero: 538173-2026

EUVL S -lehden numero: 148/2026

Julkaisupäivä: 04/08/2026