

132141-2026 - Iomaíocht

An Spáinn – Call centre – Servicio de atención al cliente en Contact Center para el Grupo Global Omnium

OJ S 39/2026 25/02/2026

Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras

Seirbhísí

1. Ceannaitheoir

1.1. Ceannaitheoir

Ainm oifigiúil: Aguas de Valencia, S.A

R-phost: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Gníomhaíocht an eintitis chonarthaigh: Gníomhaíochtaí a bhaineann leis an uisce

2. Nós imeachta

2.1. Nós imeachta

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

Cur síos: 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

Aitheantóir an nós imeachta: 07b84747-c25d-472e-a189-4ec97eebc585

Aitheantóir inmheánach: EC-1729/2026

An cineál nós imeachta: Idirbheartaíocht lena mbaineann foilsiú roimh ré glao ar iomaíocht / iomaíocht lena mbaineann idirbheartaíocht

Tá an nós imeachta á bhrostú: níl

2.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 79512000 Call centre

2.1.2. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Valencia / València (ES523)

Tír: An Spáinn

2.1.3. Luach

Luach measta gan CBL a áireamh: 6 630 000,00 EUR

2.1.4. Eolas ginearálta

Bunús dlí:

Treoir 2014/25/AE

2.1.6. Forais eisiaimh

Foinse na gcúiseanna eisiúna: Doiciméad Aonair Eorpach maidir le Soláthar

5. Luchtóg

5.1. **Luchtóg: LOT-0002**

Teideal: Servicio de atención al cliente en Contact Center para el Grupo Global Omnium
Cur síos: 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.

Aitheantóir inmheánach: EC-1729/2026

5.1.1. **Cuspóir**

Cineál an chonartha: Seirbhísí
Príomhaicmiú (cpv): 79512000 Call centre

5.1.2. **An áit feidhmíochta**

Foroinn tíre (NUTS): Valencia / València (ES523)
Tír: An Spáinn

5.1.3. **Fad measta**

Fad ama: 1 Bliain

5.1.4. **Athnuachan**

Athnuachaintí uasta: 4

5.1.5. **Luach**

Luach measta gan CBL a áireamh: 1 105 000,00 EUR

5.1.6. **Eolas ginearálta**

Rannpháirtíocht fhorchoimeáda:

Ní fhorchoimeádtar an rannpháirtíocht.

Ní mór ainmneacha agus cáilíochtaí gairmiúla na mball foirne a thabhairt a shanntar chun an conradh a chomhlíonadh: Ní theastaítear

Tá an soláthar cumhdaithe ag an gComhaontú maidir le Soláthar Rialtais (GPA): níl

5.1.9. **Critéir roghnúcháin**

Foinse na gcritéir roghnaithe: Doiciméad Soláthair

5.1.10. **Critéir dhámhachtana**

Critéar:

Cineál: Praghas

Ainm: Precio

Cur síos: Conforme lo exigido en el PCAP que rige la licitación

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

Ainm: Eficiencia Operativa en la atención de llamadas

Cur síos: Conforme lo exigido en el PCAP que rige la licitación

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

Ainm: Organización del trabajo

Cur síos: Conforme lo exigido en el PCAP que rige la licitación

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

Ainm: Medios Humanos

Cur síos: Conforme lo exigido en el PCAP que rige la licitación

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

Ainm: Medios materiales y tecnológicos

Cur síos: Conforme lo exigido en el PCAP que rige la licitación

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

Ainm: Modelo de arranque, seguimiento y mejora del servicio

Cur síos: Conforme lo exigido en el PCAP que rige la licitación

5.1.11. Doiciméid soláthair

Na teangacha ina bhfuil na doiciméid soláthair ar fáil go hoifigiúil: Spáinnis

Seoladh na ndoiciméad soláthair: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=0tuFEDGuejht5r0ngvMetA%3D%3D

5.1.12. Téarmaí soláthair

Téarmaí na haighneachta:

Cur isteach leictreonach: Éigeantach

Seoladh an chur isteach: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=0tuFEDGuejht5r0ngvMetA%3D%3D

Na teangacha inar féidir tairiscintí nó iarrataí ar rannpháirtíocht a chur isteach: Spáinnis

Catalóg leictreonach: Ní ceadmhach

Leaganacha malartacha: Ní ceadmhach

Spríodhata chun iarrataí ar rannpháirtíocht a fháil: 25/03/2026 23:59:00 (UTC+01:00) Am Lár na hEorpa, Am Samhraidh Iarthar na hEorpa

Téarmaí an chonartha:

Ní mór an conradh a chur i gcrích faoi chuimsiú clár fostaíochta dídeanaí: Ní hea

Coinníollacha a bhaineann le comhlíonadh an chonartha: Conforme lo descrito en el PCAP

Tá gá le comhaontú neamhnochta: níl

Sonrascú leictreonach: Ceadmhach

Úsáidfear ordú leictreonach: tá

Úsáidfear íocaíocht leictreonach: tá

An fhoirm dhlíthiúil nach mór do ghrúpa tairgeoirí ar a mbronntar conradh a ghlacadh:

VERDADERO

Socrú airgeadais: Conforme lo exigido en el PCAP

5.1.15. Teicnící

Creat-chomhaontú:

Níl feidhm ag creat-chomhaontú

Eolas faoin gcóras ceannaigh dinimiciúil:

Níl feidhm ag córas ceannaigh dinimiciúil

5.1.16. Tuilleadh eolais, idirghabháil agus athbhreithniú

Eagraíocht athbhreithniúcháin: Aguas de Valencia, S.A

Eolas faoi spríodhataí athbhreithnithe: Conforme lo descrito en el PCAP y ley 9/2017 de 8 de noviembre de contratos de sector público

Eagraíocht a sholáthraíonn faisnéis bhreise faoin nós imeachta soláthair: Aguas de Valencia, S.A

Eagraíocht a sholáthraíonn rochtain as líne ar na doiciméid soláthair: Aguas de Valencia, S.A

8. Eagraíochtaí

8.1. ORG-0001

Ainm oifigiúil: Aguas de Valencia, S.A
Uimhir chlárúcháin: A46000477
Seoladh poist: Gran Vía Marques del Turia N°19
Baile: Valencia
Cód poist: 46005
Foroinn tíre (NUTS): Valencia / València (ES523)
Tír: An Spáinn
R-phost: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Teil.: 963980930
Próifíl an cheannaitheora: www.aguasdevalencia.es

Róil na heagraíochta seo:

Ceannaitheoir
TED eSender
Eagraíocht a sholáthraíonn faisnéis bhreise faoin nós imeachta soláthair
Eagraíocht a sholáthraíonn rochtain as líne ar na doiciméid soláthair
Eagraíocht athbhreithniúcháin

8.1. ORG-0002

Ainm oifigiúil: Empresa Mixta d'Aigües d'Altafulla, S.A.
Uimhir chlárúcháin: A43850403
Seoladh poist: Plaça del Pou, 1
Baile: Altafulla
Cód poist: 43893
Foroinn tíre (NUTS): Tarragona (ES514)
Tír: An Spáinn
R-phost: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Teil.: 963980930

Róil na heagraíochta seo:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Ainm oifigiúil: Aigües de Sagunt, S.A.,
Uimhir chlárúcháin: A98155005
Seoladh poist: Camí Reial, nº. 65-bajo
Baile: Sagunto
Cód poist: 46500
Foroinn tíre (NUTS): Valencia / València (ES523)
Tír: An Spáinn
R-phost: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Teil.: 963980930

Róil na heagraíochta seo:

TED eSender

8.1. ORG-0004

Ainm oifigiúil: Empresa General Valenciana del Agua, S.A
Uimhir chlárúcháin: A46615159
Seoladh poist: Gran Vía Marques del Turia N°17
Baile: Valencia
Cód poist: 46005

Foroinn tíre (NUTS): Valencia / València (ES523)
Tír: An Spáinn
R-phost: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Teil.: 963980930
Róil na heagraíochta seo:
TED eSender

8.1. ORG-0005

Ainm oifigiúil: Empresa Municipal de Serveis Públicos, S.L.
Uimhir chlárúcháin: B43680479
Seoladh poist: Plaça d'Espanya, 1
Baile: Tortosa
Cód poist: 43500
Foroinn tíre (NUTS): Tarragona (ES514)
Tír: An Spáinn
R-phost: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Teil.: 963980930
Róil na heagraíochta seo:
TED eSender

8.1. ORG-0000

Ainm oifigiúil: Publications Office of the European Union
Uimhir chlárúcháin: PUBL
Baile: Luxembourg
Cód poist: 2417
Foroinn tíre (NUTS): Luxembourg (LU000)
Tír: Lucsamburg
R-phost: ted@publications.europa.eu
Teil.: +352 29291
Seoladh idirlín: <https://op.europa.eu>
Róil na heagraíochta seo:
TED eSender

Eolas faoin bhfógra

Aitheantóir/leagan an fhógra: db4d1c3b-3b5d-48d1-8865-9613081a5e31 - 01
Cineál na foirme: Iomaíocht
Cineál an fhógra: Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras
Fochineál an fhógra: 17
Dáta seolta an fhógra: 23/02/2026 17:53:48 (UTC+00:00) Am Iarthar na hEorpa, GMT
Na teangacha ina bhfuil an fógra seo ar fáil go hoifigiúil: Spáinnis
Uimhir foilseacháin an fhógra: 132141-2026
Uimhir eagráin IO S: 39/2026
Dáta foilsithe: 25/02/2026