

538173-2026 - Iomaíocht

An Spáinn – Customer services – 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

Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras

Seirbhísí

1. Ceannaitheoir

1.1. Ceannaitheoir

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

R-phost: contratacion@emtvalencia.es

Cineál dlíthiúil an cheannaitheora: Gnóthas poiblí atá faoi rialú údaráis áitiúil

Gníomhaíocht an eintitis chonarthaigh: Iarnród uirbeach, trambhealach, bus tralaí nó seirbhísí bus

2. Nós imeachta

2.1. Nós imeachta

Teideal: 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)

Cur síos: 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)

Aitheantóir an nós imeachta: 8d58f0d5-0113-4470-8546-b9f5f3235a7f

Aitheantóir inmheánach: 2026-0080

An cineál nós imeachta: Oscailte

Tá an nós imeachta á bhrostú: níl

2.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 79342300 Customer services

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: 6 548 212,20 EUR

2.1.4. Eolas ginearálta

Bunús dlí:

Treoir 2014/25/AE

2.1.6. Forais eisiaimh

Foinse na gcúiseanna eisiúna: Doiciméad Soláthair

5. Luchtóg

5.1. Luchtóg: LOT-0000

Teideal: 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)

Cur síos: 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)

Aitheantóir inmheánach: 2026-0080

5.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 79342300 Customer services

Roghanna:

Cur síos ar na roghanna: 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. An áit feidhmíochta

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

Tír: An Spáinn

5.1.3. Fad measta

Fad ama: 3 Bliana

5.1.4. Athnuachan

Athnuachaintí uasta: 2

Tuilleadh eolais faoi athnuachain: 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. Eolas ginearálta

Rannpháirtíocht fhorchoimeáda:

Ní fhorchoimeádtar an rannpháirtíocht.

Tionscadal soláthair nach maoinítear le cistí an Aontais

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

5.1.9. Critéir roghnúcháin

Foinse na gcritéir roghnaithe: Fógra

Critéar: Árachas éiginnteachta gairmiúil riosca

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: Seguro de indemnización

Critéar: Ioncam bliantúil ginearálta

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: Cifra anual de negocio

Critéar: Tagairtí ar sheirbhísí sonraithe

Cur síos ar an gcritéar roghnúcháin: Trabajos realizados

5.1.10. Critéir dhámhachtana

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

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

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 2

Critéar:

Cineál: Praghas

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

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 33

Critéar:

Cineál: Praghas

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

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 21

Critéar:

Cineál: Praghas

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

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 4

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

Cur síos: Propuesta técnica de organización, estrategia y calidad.

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 15

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

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

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 10

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

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

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (pointí, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 15

5.1.11. Doiciméid soláthair

Seoladh na ndoiciméad soláthair: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=%2BjG1a60IPY4aF6cS8TCh%2FA%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=%2BjG1a60IPY4aF6cS8TCh%2FA%3D%3D

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

Catalóg leictreonach: Ní ceadmhach

Spriocdháta chun tairiscintí a fháil: 14/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa

An tréimhse le linn a gcaithfidh an tairiscint a bheith bailí: 4 Míonna

Eolas faoi oscailt phoiblí:

Dáta oscailte: 14/09/2026 12:30:00 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa

Áit: Oficinas EMT

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: Las señaladas en el PCAP.

Sonrascú leictreonach: Ceadmhach

Úsáidfear ordú leictreonach: níl

Úsáidfear íocaíocht leictreonach: tá

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

Sociedad Anónima Unipersonal

Socrú airgeadais: Según Pliego administrativo

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

Eolas faoi spriocdhátaí athbhreithnithe: hasta 2026-10-09+02:00

Eagraíocht a sholáthraíonn faisnéis bhreise faoin nós imeachta soláthair: 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.

Eagraíocht a sholáthraíonn tuilleadh faisnéise faoi na nósanna imeachta athbhreithnithe: Consejo de Administración de la Empresa Municipal de Transportes de Valencia, S.A.U. - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

8. Eagraíochtaí

8.1. ORG-0001

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

Uimhir chlárúcháin: 51096290153389

Uimhir chlárúcháin: A46318416

Baile: Valencia

Cód poist: 46001

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

Tír: An Spáinn

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

R-phost: contratacion@emtvalencia.es

Teil.: +34 963158500

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

Pointí teagmhála eile:

Ainm oifigiúil: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Baile: Madrid

Cód poist: 28071

Foroinn tíre (NUTS): Madrid (ES300)

Tír: An Spáinn

Pointí teagmhála eile:

Ainm oifigiúil: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Baile: Madrid

Cód poist: 28071

Foroinn tíre (NUTS): Madrid (ES300)

Tír: An Spáinn

Pointí teagmhála eile:

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

Baile: Valencia

Cód poist: 46001

Foroinn tíre (NUTS): Madrid (ES300)

Tír: An Spáinn

Róil na heagraíochta seo:

Ceannaitheoir

Eagraíocht a sholáthraíonn faisnéis bhreise faoin nós imeachta soláthair

Eagraíocht athbhreithniúcháin

Eagraíocht a sholáthraíonn tuilleadh faisnéise faoi na nósanna imeachta athbhreithnithe

Eolas faoin bhfógra

Aitheantóir/leagan an fhógra: d7998c2c-f42c-4e3e-aa66-db1914eda895 - 01

Cineál na foirme: lomaíocht

Cineál an fhógra: Fógra maidir le conradh nó lamháltas — an gnáthchóras

Fochineál an fhógra: 17

Dáta seolta an fhógra: 03/08/2026 14:57:22 (UTC+02:00) Am Oirthear na hEorpa, Am Samhraidh Lár na hEorpa

Na teangacha ina bhfuil an fógra seo ar fáil go hoifigiúil: Spáinnis

Uimhir foilseacháin an fhógra: 538173-2026

Uimhir eagraín IO S: 148/2026

Dáta foilsithe: 04/08/2026