

229228-2026 - Nadmetanje

Španjolska – Pozivni centar – Servicio de atención al cliente en Contact Center para el Grupo Global Omnium

OJ S 65/2026 02/04/2026

Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Usluge

1. Kupac

1.1. Kupac

Službeno ime: Aguas de Valencia, S.A

E-pošta: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Djelatnost naručitelja: Aktivnosti povezane s vodom

2. Postupak

2.1. Postupak

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

Opis: 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
Identifikacijska oznaka postupka: 55f736eb-a08d-43c6-965b-ad3cd6a86059

Interna identifikacijska oznaka: EC-1743/2026

Vrsta postupka: Pregovarački s prethodnom objavom poziva na nadmetanje / natjecateljski uz pregovore

Postupak je ubrzan: ne

2.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79512000 Pozivni centar

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Valencia / València (ES523)

Zemlja: Španjolska

2.1.3. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 6 630 000,00 EUR

2.1.4. Opće informacije

Pravna osnova:

Direktiva 2014/25/EU

2.1.6. Razlozi za isključenje

Izvori razloga za isključenje: Zahtjev za europsku jedinstvenu dokumentaciju o nabavi

5. Grupa

5.1. Grupa: LOT-0002

Naslov: Servicio de atención al cliente en Contact Center para el Grupo Global Omnium
Opis: 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.
Interna identifikacijska oznaka: EC-1743/2026

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge
Glavna klasifikacija (cpv): 79512000 Pozivni centar

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Valencia / València (ES523)
Zemlja: Španjolska

5.1.3. Očekivano trajanje

Trajanje: 3 Godine

5.1.4. Obnova

Maksimalan broj obnavljanja: 2

5.1.5. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 3 315 000,00 EUR

5.1.6. Opće informacije

Rezervirano sudjelovanje:

Sudjelovanje nije rezervirano.

Moraju se navesti imena i stručne kvalifikacije osoblja angažiranog za izvršenje ugovora: Nije obvezno

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): ne

5.1.9. Kriteriji za odabir

Izvori kriterija odabira: Dokumentacija o nabavi

5.1.10. Kriteriji za dodjelu

Kriterij:

Vrsta: Cijena

Naziv: Precio

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

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Naziv: Eficiencia Operativa en la atención de llamadas

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

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Naziv: Organización del trabajo

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

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Naziv: Medios Humanos

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

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Naziv: Medios materiales y tecnológicos

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

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Naziv: Modelo de arranque, seguimiento y mejora del servicio

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

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Jezici na kojima je dokumentacija o nabavi službeno dostupna: španjolski

Adresa dokumentacije o nabavi: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=LzQyKY9WtoQBPRBxZ4nJ%2Fg%3D%3D>

5.1.12. Uvjeti nabave

Uvjeti podnošenja:

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=LzQyKY9WtoQBPRBxZ4nJ%2Fg%3D%3D>

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: španjolski

Elektronički katalog: Nije dopušteno

Varijante: Nije dopušteno

Rok za primitak zahtjeva za sudjelovanje: 04/05/2026 23:59:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne

Uvjeti koji se odnose na izvršenje ugovora: Conforme lo descrito en el PCAP

Potreban je sporazum o povjerljivosti podataka: ne

Elektroničko izdavanje računa: Dopušteno

Naručivanje će biti elektroničko: da

Plaćanje će biti elektroničko: da

Pravni oblik koji mora imati skupina ponuditelja kojoj je dodijeljen ugovor: VERDADERO

Financijski aspekti: Conforme lo exigido en el PCAP

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Nema okvirnog sporazuma

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

5.1.16. Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): Aguas de Valencia, S.A

Informacije o rokovima za preispitivanje: Conforme lo descrito en el PCAP y ley 9/2017 de 8 de noviembre de contratos de sector público

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave: Aguas de Valencia, S.A

Organizacija koja osigurava izvanmrežni pristup dokumentaciji o nabavi: Aguas de Valencia, S. A

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Službeno ime: Aguas de Valencia, S.A

Registracijski broj: A46000477
Poštanska adresa: Gran Vía Marques del Turia N°19
Grad: Valencia
Poštanski broj: 46005
Zemlja – podregija (NUTS): Valencia / València (ES523)
Zemlja: Španjolska
E-pošta: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Tel.: 963980930
Profil kupca: www.aguasdevalencia.es

Uloge ove organizacije:

Kupac
TED eSender
Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave
Organizacija koja osigurava izvanmrežni pristup dokumentaciji o nabavi
Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu)

8.1. ORG-0002

Službeno ime: Empresa Mixta d'Aigües d'Altafulla, S.A.
Registracijski broj: A43850403
Poštanska adresa: Plaça del Pou, 1
Grad: Altafulla
Poštanski broj: 43893
Zemlja – podregija (NUTS): Tarragona (ES514)
Zemlja: Španjolska
E-pošta: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Tel.: 963980930

Uloge ove organizacije:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Službeno ime: Aigües de Sagunt, S.A.,
Registracijski broj: A98155005
Poštanska adresa: Camí Reial, n°. 65-bajo
Grad: Sagunto
Poštanski broj: 46500
Zemlja – podregija (NUTS): Valencia / València (ES523)
Zemlja: Španjolska
E-pošta: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Tel.: 963980930

Uloge ove organizacije:

TED eSender

8.1. ORG-0004

Službeno ime: Empresa General Valenciana del Agua, S.A
Registracijski broj: A46615159
Poštanska adresa: Gran Vía Marques del Turia N°17
Grad: Valencia
Poštanski broj: 46005
Zemlja – podregija (NUTS): Valencia / València (ES523)
Zemlja: Španjolska
E-pošta: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Tel.: 963980930

Uloge ove organizacije:

TED eSender

8.1. ORG-0005

Službeno ime: Empresa Municipal de Serveis Públics, S.L.

Registracijski broj: B43680479

Poštanska adresa: Plaça d'Espanya, 1

Grad: Tortosa

Poštanski broj: 43500

Zemlja – podregija (NUTS): Tarragona (ES514)

Zemlja: Španjolska

E-pošta: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Tel.: 963980930

Uloge ove organizacije:

TED eSender

8.1. ORG-0000

Službeno ime: Publications Office of the European Union

Registracijski broj: PUBL

Grad: Luxembourg

Poštanski broj: 2417

Zemlja – podregija (NUTS): Luxembourg (LU000)

Zemlja: Luksemburg

E-pošta: ted@publications.europa.eu

Tel.: +352 29291

Internet: <https://op.europa.eu>

Uloge ove organizacije:

TED eSender

Informacije o obavijesti

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: 9dd2b181-574f-4231-867f-1fdad70f9928 - 01

Vrsta obrasca: Nadmetanje

Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Podvrsta obavijesti: 17

Datum slanja obavijesti: 01/04/2026 11:11:08 (UTC+00:00) zapadnoeuropsko vrijeme, GMT

Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: španjolski

Broj objave obavijesti: 229228-2026

Broj izdanja SL S-a: 65/2026

Datum objave: 02/04/2026