

538173-2026 - Verseny

Spanyolország – Vevőszolgálati szolgáltatások – 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

Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

Szolgáltatásmegrendelés

1. Vevő

1.1. Vevő

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

E-mail-cím: contratacion@emtvalencia.es

Az ajánlatkérő szervezet jogi típusa: Helyi szerv által ellenőrzött közvállalkozás

A közszolgáltató ajánlatkérő tevékenysége: Városi vasúti, villamos-, trolibusz- vagy autóbusz-szolgáltatások

2. Eljárás

2.1. Eljárás

Cím: 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)

Leírás: 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)

Eljárásazonosító: 8d58f0d5-0113-4470-8546-b9f5f3235a7f

Belső azonosító: 2026-0080

Az eljárás típusa: Nyitott

Az eljárás gyorsított: nem

2.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 79342300 Vevőszolgálati szolgáltatások

2.1.2. A teljesítés helye

Ország aleggysége (NUTS): Valencia / València (ES523)

Ország: Spanyolország

2.1.3. Érték

A becsült érték héa (áfa) nélkül: 6 548 212,20 EUR

2.1.4. Általános információk

Jogalap:

2014/25/EU irányelv

2.1.6. Kizárási okok

Indokok kizárási forrása: Közbeszerzési dokumentum

5. Rész

5.1. Rész: LOT-0000

Cím: 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)

Leírás: 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)

Belső azonosító: 2026-0080

5.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 79342300 Vevőszolgálati szolgáltatások

Opciók:

A lehetőségek leírása: 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. A teljesítés helye

Ország alegysége (NUTS): Valencia / València (ES523)

Ország: Spanyolország

5.1.3. Becsült időtartam

Időtartam: 3 Évek

5.1.4. Megújítás

A megújítások maximális száma: 2

További információk a megújításról: 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. Általános információk

Fenntartott részvétel:

A részvétel lehetősége mindenki előtt nyitott.

Nem uniós forrásokból finanszírozott közbeszerzési projekt

A közbeszerzésre a kormányzati közbeszerzés megállapodás alkalmazandó: nem

5.1.9. Alkalmassági követelmények

Selektációs kritériumok forrásai: Hirdetmény

Kritérium: Szakmai kockázati felelősségbiztosítás

Kiválasztási kritérium leírása: Seguro de indemnización

Kritérium: Teljes éves forgalom

Kiválasztási kritérium leírása: Cifra anual de negocio

Kritérium: Hivatkozások a meghatározott szolgáltatásokra

5.1.10. Odaítélési szempontok

Kritérium:

Típus: Minőség

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

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)

Értékelési szempont száma: 2

Kritérium:

Típus: Ár

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

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)

Értékelési szempont száma: 33

Kritérium:

Típus: Ár

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

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)

Értékelési szempont száma: 21

Kritérium:

Típus: Ár

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

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)

Értékelési szempont száma: 4

Kritérium:

Típus: Minőség

Leírás: Propuesta técnica de organización, estrategia y calidad.

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)

Értékelési szempont száma: 15

Kritérium:

Típus: Minőség

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

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)

Értékelési szempont száma: 10

Kritérium:

Típus: Minőség

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

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (pontok, pontos)

Értékelési szempont száma: 15

5.1.11. Közbeszerzési dokumentumok

A közbeszerzési dokumentumok címe: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=%2BjG1a60IPY4aF6cS8TCh%2FA%3D%3D

5.1.12. A közbeszerzésre irányadó feltételek

A benyújtás feltételei:

Elektronikus benyújtás: Kötelező

A benyújtásra használható cím: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=%2BjG1a60IPY4aF6cS8TCh%2FA%3D%3D

Az ajánlatokat vagy részvételi jelentkezéseket ezeken a nyelveken lehet benyújtani: spanyol

Elektronikus katalógus: Nem megengedett

Az ajánlatok beérkezésének határideje: 14/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

Az az időtartam, amíg az ajánlatnak érvényesnek kell maradnia: 4 Hónapok

A nyilvános felbontással kapcsolatos információk:

Megnyitás dátuma: 14/09/2026 12:30:00 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

Hely: Oficinas EMT

A szerződés feltételei:

A szerződést védett foglalkoztatási programok keretében kell teljesíteni: Nem

A szerződés teljesítésére vonatkozó feltételek: Las señaladas en el PCAP.

Elektronikus számlázás: Megengedett

Elektronikus megrendelésre fog sor kerülni: nem

Elektronikus fizetésre fog sor kerülni: igen

A szerződést elnyerő ajánlattevők csoportjának kötelező jogi formája: Sociedad Anónima Unipersonal

Pénzügyi megállapodás: Según Pliego administrativo

5.1.15. Sajátos beszerzési módszerek

Keretmegállapodás:

Nincs keretmegállapodás

A dinamikus beszerzési rendszerre vonatkozó információk:

Nem dinamikus beszerzési rendszer

5.1.16. További információk, közvetítés és felülvizsgálat

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

A felülvizsgálati határidőkre vonatkozó információk: hasta 2026-10-09+02:00

A közbeszerzési eljárással kapcsolatban további információt nyújtó szervezet: 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.

A felülvizsgálati eljárásokról további információkat nyújtó szervezet: Consejo de Administración de la Empresa Municipal de Transportes de Valencia, S.A.U. - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

8. Szervezetek

8.1. ORG-0001

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

Regisztrációs szám: 51096290153389

Regisztrációs szám: A46318416

Város: Valencia

Irányítószám: 46001

Ország alegysége (NUTS): Valencia / València (ES523)

Ország: Spanyolország

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

E-mail-cím: contratacion@emtvalencia.es

Telefonszám: +34 963158500

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

Egyéb kapcsolattartó pontok:

Hivatalos név: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Város: Madrid

Irányítószám: 28071

Ország alegysége (NUTS): Madrid (ES300)

Ország: Spanyolország

Egyéb kapcsolattartó pontok:

Hivatalos név: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Város: Madrid

Irányítószám: 28071

Ország alegysége (NUTS): Madrid (ES300)

Ország: Spanyolország

Egyéb kapcsolattartó pontok:

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

Város: Valencia

Irányítószám: 46001

Ország alegysége (NUTS): Madrid (ES300)

Ország: Spanyolország

E szervezet szerepei:

Vevő

A közbeszerzési eljárásban további információt nyújtó szervezet

Felülvizsgálati szervezet

A felülvizsgálati eljárásokról további információkat nyújtó szervezet

A hirdetményre vonatkozó információk

A hirdetmény azonosítója/verziója: d7998c2c-f42c-4e3e-aa66-db1914eda895 - 01

Hirdetményminta típusa: Verseny

A hirdetmény típusa: Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

A hirdetmény altípusa: 17

A hirdetmény megküldésének dátuma: 03/08/2026 14:57:22 (UTC+02:00) Kelet-európai idő, nyári időszámítás szerinti közép-európai idő

Azok a nyelvek, amelyeken ez a hirdetmény hivatalosan elérhető: spanyol

A hirdetmény közzétételi száma: 538173-2026

HL S kiadás száma: 148/2026

A közzététel dátuma: 04/08/2026