

229228-2026 - Gara

Spagna – Centro di raccolta delle chiamate – Servicio de atención al cliente en Contact Center para el Grupo Global Omnium

OJ S 65/2026 02/04/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Aguas de Valencia, S.A

E-mail: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Attività dell'ente aggiudicatore: Attività connesse alla fornitura di acqua

2. Procedura

2.1. Procedura

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

Descrizione: 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

Identificativo della procedura: 55f736eb-a08d-43c6-965b-ad3cd6a86059

Identificativo interno: EC-1743/2026

Tipo di procedura: Negoziata con previa indizione di gara / competitiva con negoziazione

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

2.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Valencia / València (ES523)

Paese: Spagna

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 6 630 000,00 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/25/UE

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Richiesta di documento di gara unico europeo

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0002

Titolo: Servizio de atención al cliente en Contact Center para el Grupo Global Omnium
Descrizione: 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.
Identificativo interno: EC-1743/2026

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

5.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Valencia / València (ES523)

Paese: Spagna

5.1.3. Durata stimata

Durata: 3 Anni

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 2

5.1.5. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 3 315 000,00 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Vanno indicati nomi e qualifiche professionali del personale incaricato dell'esecuzione dell'appalto: Indicazione non necessaria

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): no

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Prezzo

Nome: Precio

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

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Eficiencia Operativa en la atención de llamadas

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

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Organización del trabajo

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

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Medios Humanos

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

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Medios materiales y tecnológicos

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

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Modelo de arranque, seguimiento y mejora del servicio

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

5.1.11. Documenti di gara

Lingue in cui i documenti di gara sono ufficialmente disponibili: spagnolo

Indirizzo dei documenti di gara: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=LzQykY9WtoQBPRBxZ4nJ%2Fg%3D%3D>

5.1.12. Condizioni di appalto**Modalità di presentazione:**

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=LzQykY9WtoQBPRBxZ4nJ%2Fg%3D%3D>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: spagnolo

Catalogo elettronico: Non consentita

Varianti: Non consentita

Termine per il ricevimento delle domande di partecipazione: 04/05/2026 23:59:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Condizioni relative all'esecuzione dell'appalto: Conforme lo descritto en el PCAP

È richiesto un accordo di non divulgazione: no

Fatturazione elettronica: Consentita

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

Forma giuridica che deve essere assunta da un gruppo di offerenti cui viene aggiudicato un appalto: VERDADERO

Accordo finanziario: Conforme lo exigido en el PCAP

5.1.15. Tecniche**Accordo quadro:**

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Aguas de Valencia, S.A

Informazioni sui termini per il riesame: Conforme lo descritto en el PCAP y ley 9/2017 de 8 de noviembre de contratos de sector público

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : Aguas de Valencia, S.A

Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara: Aguas de Valencia, S.A

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Aguas de Valencia, S.A

Numero di registrazione: A46000477

Indirizzo postale: Gran Vía Marques del Turia N°19

Località: Valencia

Codice postale: 46005

Suddivisione del paese (NUTS): Valencia / València (ES523)

Paese: Spagna

E-mail: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Telefono: 963980930

Profilo del committente: www.aguasdevalencia.es

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

TED eSender

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara

Organizzazione competente per i ricorsi

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: Empresa Mixta d'Aigües d'Altafulla, S.A.

Numero di registrazione: A43850403

Indirizzo postale: Plaça del Pou, 1

Località: Altafulla

Codice postale: 43893

Suddivisione del paese (NUTS): Tarragona (ES514)

Paese: Spagna

E-mail: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Telefono: 963980930

Ruoli di questa organizzazione:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Nome ufficiale: Aigües de Sagunt, S.A.,

Numero di registrazione: A98155005

Indirizzo postale: Camí Reial, n°. 65-bajo

Località: Sagunto

Codice postale: 46500

Suddivisione del paese (NUTS): Valencia / València (ES523)

Paese: Spagna

E-mail: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Telefono: 963980930

Ruoli di questa organizzazione:

TED eSender

8.1. ORG-0004

Nome ufficiale: Empresa General Valenciana del Agua, S.A

Numero di registrazione: A46615159

Indirizzo postale: Gran Vía Marques del Turia N°17

Località: Valencia

Codice postale: 46005

Suddivisione del paese (NUTS): Valencia / València (ES523)

Paese: Spagna

E-mail: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Telefono: 963980930

Ruoli di questa organizzazione:

TED eSender

8.1. ORG-0005

Nome ufficiale: Empresa Municipal de Serveis Públics, S.L.

Numero di registrazione: B43680479

Indirizzo postale: Plaça d'Espanya, 1

Località: Tortosa

Codice postale: 43500

Suddivisione del paese (NUTS): Tarragona (ES514)

Paese: Spagna

E-mail: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Telefono: 963980930

Ruoli di questa organizzazione:

TED eSender

8.1. ORG-0000

Nome ufficiale: Publications Office of the European Union

Numero di registrazione: PUBL

Località: Luxembourg

Codice postale: 2417

Suddivisione del paese (NUTS): Luxembourg (LU000)

Paese: Lussemburgo

E-mail: ted@publications.europa.eu

Telefono: +352 29291

Indirizzo internet: <https://op.europa.eu>

Ruoli di questa organizzazione:

TED eSender

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 9dd2b181-574f-4231-867f-1fdad70f9928 - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 17

Data di trasmissione dell'avviso: 01/04/2026 11:11:08 (UTC+00:00) ora dell'Europa occidentale, GMT

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: spagnolo

Numero di pubblicazione dell'avviso: 229228-2026

Numero dell'edizione della GU S: 65/2026

Data di pubblicazione: 02/04/2026