

132141-2026 - Konkursas

Ispanija – Informacinių paslaugų centrai – Servicio de atención al cliente en Contact Center para el Grupo Global Omnium

OJ S 39/2026 25/02/2026

Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka

Paslaugos

1. Pirkėjas

1.1. Pirkėjas

Oficialus pavadinimas: Aguas de Valencia, S.A

E. paštas: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Perkančiojo subjekto veiklos sritis: Su vandeniu susijusi veikla

2. Procedūra

2.1. Procedūra

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

Procedūros identifikatorius: 07b84747-c25d-472e-a189-4ec97eebc585

Vidaus identifikatorius: EC-1729/2026

Pirkimo būdas: Derybos su išankstiniu kvietimu dalyvauti konkurse ir (arba) konkursas su derybomis

Procedūra pagreitinta: ne

2.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 79512000 Informacinių paslaugų centrai

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Valencia / València (ES523)

Šalis: Ispanija

2.1.3. Vertė

Numatoma vertė be PVM: 6 630 000,00 EUR

2.1.4. Bendra informacija

Teisinis pagrindas:

Direktyva 2014/25/ES

2.1.6. Pašalinimo pagrindai

Pašalinimo pagrindų šaltiniai: Prašymas pateikti Europos bendrąjį viešųjų pirkimų dokumentą

5. Pirkimo dalis

5.1. Pirkimo dalis: LOT-0002

Pavadinimas: Servicio de atención al cliente en Contact Center para el Grupo Global Omnium
Aprašymas: 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.

Vidaus identifikatorius: EC-1729/2026

5.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 79512000 Informacinių paslaugų centrai

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Valencia / València (ES523)

Šalis: Ispanija

5.1.3. Numatomas galiojimas

Galiojimas: 1 Metas

5.1.4. Atnaujinimas

Daugiausiai atnaujinimų: 4

5.1.5. Vertė

Numatoma vertė be PVM: 1 105 000,00 EUR

5.1.6. Bendra informacija

Rezervuota dalyvavimo teisė:

Dalyvavimas nerezervuotas.

Turi būti nurodyti sutarčiai vykdyti paskirtų darbuotojų vardai, pavardės ir profesinė kvalifikacija : Nebūtina nurodyti

Pirkimui taikoma Sutartis dėl viešųjų pirkimų (SVP): ne

5.1.9. Atrankos kriterijai

Pasirinkimo kriterijų šaltiniai: Pirkimo dokumentas

5.1.10. Skyrimo kriterijai

Kriterijus:

Rūšis: Kaina

Pavadinimas: Precio

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

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

Pavadinimas: Eficiencia Operativa en la atención de llamadas

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

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

Pavadinimas: Organización del trabajo

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

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

Pavadinimas: Medios Humanos

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

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

Pavadinimas: Medios materiales y tecnológicos

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

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

Pavadinimas: Modelo de arranque, seguimiento y mejora del servicio

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

5.1.11. Pirkimo dokumentai

Kalbos, kuriomis oficialiai skelbiami pirkimo dokumentai: ispanų kalba

Pirkimo dokumentų adresas: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=0tuFEDGuejht5r0ngvMetA%3D%3D

5.1.12. Pirkimo sąlygos

Pateikimo sąlygos:

Pateikimas elektroninėmis priemonėmis: Privalomos

Pateikimo adresas: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=0tuFEDGuejht5r0ngvMetA%3D%3D

Kalbos, kuriomis galima pateikti pasiūlymus arba dalyvavimo prašymus: ispanų kalba

Elektroninis katalogas: Draudžiamos

Alternatyvūs pasiūlymai: Draudžiamos

Dalyvavimo prašymų priėmimo terminas: 25/03/2026 23:59:00 (UTC+01:00) Vidurio Europos laikas, Vakarų Europos vasaros laikas

Sutarties sąlygos:

Sutartis turi būti vykdoma pagal globojamų darbo grupių užimtumo programas: Ne

Su sutarties vykdymu susijusios sąlygos: Conforme lo descrito en el PCAP

Būtinasis konfidencialumo susitarimas: ne

Elektroninės sąskaitos faktūros: Neprivalomos

Bus naudojami elektroniniai užsakymai: taip

Bus naudojami elektroniniai mokėjimai: taip

Dalyvių grupė, kuriai skiriama sutartis, turi būti tam tikros teisinės formos: VERDADERO

Finansinės sąlygos: Conforme lo exigido en el PCAP

5.1.15. Metodai

Preliminarioji sutartis:

Preliminariosios sutarties nėra

Informacija apie dinaminę pirkimo sistemą:

Dinaminės pirkimo sistemos nėra

5.1.16. Išsamesnė informacija, tarpininkavimas ir peržiūra

Peržiūros organizacija: Aguas de Valencia, S.A

Informacija apie peržiūros terminus: Conforme lo descrito en el PCAP y ley 9/2017 de 8 de noviembre de contratos de sector público

Organizacija, teikianti papildomą informaciją apie pirkimo procedūrą: Aguas de Valencia, S.A

Organizacija, teikianti neinternetinę prieigą prie pirkimo dokumentų: Aguas de Valencia, S.A

8. Organizacijos

8.1. ORG-0001

Oficialus pavadinimas: Aguas de Valencia, S.A
Registracijos numeris: A46000477
Pašto adresas: Gran Vía Marques del Turia N°19
Miestas: Valencia
Pašto kodas: 46005
Šalies administracinis vienetas (NUTS): Valencia / València (ES523)
Šalis: Ispanija
E. paštas: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Telefono numeris: 963980930
Pirkėjo profilis: www.aguasdevalencia.es

Šios organizacijos vaidmenys:

Pirkėjas
TED eSender
Organizacija, teikianti papildomą informaciją apie pirkimo procedūrą
Organizacija, teikianti neinternetinę prieigą prie pirkimo dokumentų
Peržiūros organizacija

8.1. ORG-0002

Oficialus pavadinimas: Empresa Mixta d'Aigües d'Altafulla, S.A.
Registracijos numeris: A43850403
Pašto adresas: Plaça del Pou, 1
Miestas: Altafulla
Pašto kodas: 43893
Šalies administracinis vienetas (NUTS): Tarragona (ES514)
Šalis: Ispanija
E. paštas: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Telefono numeris: 963980930

Šios organizacijos vaidmenys:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Oficialus pavadinimas: Aigües de Sagunt, S.A.,
Registracijos numeris: A98155005
Pašto adresas: Camí Reial, nº. 65-bajo
Miestas: Sagunto
Pašto kodas: 46500
Šalies administracinis vienetas (NUTS): Valencia / València (ES523)
Šalis: Ispanija
E. paštas: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Telefono numeris: 963980930

Šios organizacijos vaidmenys:

TED eSender

8.1. ORG-0004

Oficialus pavadinimas: Empresa General Valenciana del Agua, S.A
Registracijos numeris: A46615159
Pašto adresas: Gran Vía Marques del Turia N°17
Miestas: Valencia
Pašto kodas: 46005
Šalies administracinis vienetas (NUTS): Valencia / València (ES523)
Šalis: Ispanija

E. paštas: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Telefono numeris: 963980930

Šios organizacijos vaidmenys:

TED eSender

8.1. ORG-0005

Oficialus pavadinimas: Empresa Municipal de Serveis Públics, S.L.

Registracijos numeris: B43680479

Pašto adresas: Plaça d'Espanya, 1

Miestas: Tortosa

Pašto kodas: 43500

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Tarragona (ES514)

Šalis: Ispanija

E. paštas: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Telefono numeris: 963980930

Šios organizacijos vaidmenys:

TED eSender

8.1. ORG-0000

Oficialus pavadinimas: Publications Office of the European Union

Registracijos numeris: PUBL

Miestas: Luxembourg

Pašto kodas: 2417

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Luxembourg (LU000)

Šalis: Liuksemburgas

E. paštas: ted@publications.europa.eu

Telefono numeris: +352 29291

Interneto adresas: <https://op.europa.eu>

Šios organizacijos vaidmenys:

TED eSender

Skelbimo informacija

Skelbimo identifikatorius / versija: db4d1c3b-3b5d-48d1-8865-9613081a5e31 - 01

Formos tipas: Konkursas

Skelbimo rūšis: Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka

Skelbimo porūšis: 17

Skelbimo išsiuntimo data: 23/02/2026 17:53:48 (UTC+00:00) Vakarų Europos laikas, GMT

Kalbos, kuriomis šis skelbimas oficialiai skelbiamas: ispanų kalba

Skelbimo paskelbimo numeris: 132141-2026

OL S numeris: 39/2026

Paskelbimo data: 25/02/2026