

538173-2026 - Konkurss

Spānija – Klientu apkalpošana – 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

Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms

Pakalpojumi

1. Pircējs

1.1. Pircējs

Oficiālais nosaukums: Consejo de Administración de la Empresa Municipal de Transportes de Valencia, S.A.U.

E-pasts: contratacion@emtvalencia.es

Pircēja juridiskais statuss: Publiskis uzņēmums, ko kontrolē vietējās pārvaldes iestāde
Līgumslēdzēja darbības joma: Pilsētas dzelzceļa, tramvaju, trolejbusu vai autobusu pakalpojumi

2. Procedūra

2.1. Procedūra

Nosaukums: 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)

Apraksts: 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)

Procedūras identifikators: 8d58f0d5-0113-4470-8546-b9f5f3235a7f

Iekšējais identifikators: 2026-0080

Procedūras veids: Atklāta

Procedūra ir paātrināta: nē

2.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 79342300 Klientu apkalpošana

2.1.2. Izpildes vieta

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Valencia / València (ES523)

Valsts: Spānija

2.1.3. Vērtība

Paredzamā vērtība bez PVN: 6 548 212,20 EUR

2.1.4. Vispārīga informācija

Juridiskais pamats:

Direktīva 2014/25/ES

2.1.6. Izslēgšanas iemesli

Izslēgšanas iemeslu avoti: Iepirkuma dokuments

5. Daļa

5.1. Daļa: LOT-0000

Nosaukums: 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)

Apraksts: 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)

Iekšējais identifikators: 2026-0080

5.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 79342300 Klientu apkalpošana

Iespējas:

Opciju apraksts: 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. Izpildes vieta

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Valencia / València (ES523)

Valsts: Spānija

5.1.3. Paredzamais ilgums

Darbības termiņš: 3 Gadi

5.1.4. Pārjaunojums

Maksimālais pārjaunojumu skaits: 2

Cita informācija par pārjaunojumiem: 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. Vispārīga informācija

Rezervēta dalība:

Dalība nav rezervēta.

Iepirkuma projekts, kas netiek finansēts no ES fondiem

Uz iepirkumu attiecas Nolīgums par valsts iepirkumu: nē

5.1.9. Atlases kritēriji

Atlases kritēriju avoti: Paziņojums

Kritērijs: Profesionālā riska apdrošināšana

Atlases kritērija apraksts: Seguro de indemnización

Kritērijs: Kopējais gada apgrozījums

Atlases kritērija apraksts: Cifra anual de negocio

Kritērijs: Atsauksmes par noteiktām pakalpojumiem

Atlases kritērija apraksts: Trabajos realizados

5.1.10. Piešķiršanas kritēriji

Kritērijs:

Veids: Kvalitāte

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

Kategorija piešķiršanas kritērija svārs: Svērums (precīzs punktu skaits)

Piešķiršanas kritērija skaits: 2

Kritērijs:

Veids: Cena

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

Kategorija piešķiršanas kritērija svārs: Svērums (precīzs punktu skaits)

Piešķiršanas kritērija skaits: 33

Kritērijs:

Veids: Cena

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

Kategorija piešķiršanas kritērija svārs: Svērums (precīzs punktu skaits)

Piešķiršanas kritērija skaits: 21

Kritērijs:

Veids: Cena

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

Kategorija piešķiršanas kritērija svārs: Svērums (precīzs punktu skaits)

Piešķiršanas kritērija skaits: 4

Kritērijs:

Veids: Kvalitāte

Apraksts: Propuesta técnica de organización, estrategia y calidad.

Kategorija piešķiršanas kritērija svārs: Svērums (precīzs punktu skaits)

Piešķiršanas kritērija skaits: 15

Kritērijs:

Veids: Kvalitāte

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

Kategorija piešķiršanas kritērija svārs: Svērums (precīzs punktu skaits)

Piešķiršanas kritērija skaits: 10

Kritērijs:

Veids: Kvalitāte

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

Kategorija piešķiršanas kritērija svārs: Svērums (precīzs punktu skaits)

Piešķiršanas kritērija skaits: 15

5.1.11. Iepirkuma dokumenti

Adrese, kur pieejami iepirkuma dokumenti: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=%2BjG1a60IPY4aF6cS8TCh%2FA%3D%3D

5.1.12. Iepirkuma noteikumi

Iesniegšanas noteikumi:

Elektroniskā iesniegšana: Prasīts

Iesniegšanas adrese: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=%2BjG1a60IPY4aF6cS8TCh%2FA%3D%3D

Valodas, kurās var iesniegt piedāvājumus vai dalības pieprasījumus: spāņu valoda

Elektroniskais katalogs: Nav atļauts

Piedāvājumu saņemšanas termiņš: 14/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Austrumeiropas laiks, Centrāleiropas vasaras laiks

Laiks, kurā piedāvājumam jā saglabājas derīgam: 4 Mēneši

Informācija par publisko atvēršanu:

Atvēršanas datums: 14/09/2026 12:30:00 (UTC+02:00) Austrumeiropas laiks, Centrāleiropas vasaras laiks

Vieta: Oficinas EMT

Līguma noteikumi:

Līguma izpilde jāveic saskaņā ar aizsargātas nodarbinātības programmām: Nē

Ar līguma izpildi saistītie nosacījumi: Las señaladas en el PCAP.

Elektroniskie rēķini: Atļauts

Tiks izmantoti elektroniskie pasūtījumi: nē

Tiks izmantoti elektroniskie maksājumi: jā

Juridiskā forma, kas vajadzīga pretendentu grupai, kurai piešķirtas līgumslēgšanas tiesības:

Sociedad Anónima Unipersonal

Finansēšanas kārtība: Según Pliego administrativo

5.1.15. Paņēmieni

Pamat nolīgums:

Nav pamat nolīguma

Informācija par dinamisko iepirkumu sistēmu:

Nav dinamiskās iepirkumu sistēmas

5.1.16. Papildu informācija, mediācija un pārskatīšana

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

Informācija par pārskatīšanas termiņiem: hasta 2026-10-09+02:00

Organizācija, kas sniedz papildu informāciju par iepirkuma procedūru: 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.

Organizācija, kas sniedz sīkāku informāciju par pārskatīšanas procedūru: Consejo de Administración de la Empresa Municipal de Transportes de Valencia, S.A.U. - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

8. Organizācijas

8.1. ORG-0001

Oficiālais nosaukums: Consejo de Administración de la Empresa Municipal de Transportes de Valencia, S.A.U.

Reģistrācijas numurs: 51096290153389

Reģistrācijas numurs: A46318416

Pilsēta: Valencia

Pasta indekss: 46001

Valsts apakšsadalījums (NUTS): Valencia / València (ES523)

Valsts: Spānija

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

E-pasts: contratacion@emvalencia.es

Tālrunis: +34 963158500

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

Citi kontaktpunkti:

Oficiālais nosaukums: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Pilsēta: Madrid

Pasta indekss: 28071

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Madrid (ES300)

Valsts: Spānija

Citi kontaktpunkti:

Oficiālais nosaukums: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Pilsēta: Madrid

Pasta indekss: 28071

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Madrid (ES300)

Valsts: Spānija

Citi kontaktpunkti:

Oficiālais nosaukums: Consejo de Administración de la Empresa Municipal de Transportes de Valencia, S.A.U.

Pilsēta: Valencia

Pasta indekss: 46001

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Madrid (ES300)

Valsts: Spānija

Šīs organizācijas lomas:

Pircējs

Organizācija, kas sniedz papildu informāciju par iepirkuma procedūru

Pārskatīšanas organizācija

Organizācija, kas sniedz sīkāku informāciju par pārskatīšanas procedūru

Informācija par paziņojumu

Paziņojuma identifikators/versija: d7998c2c-f42c-4e3e-aa66-db1914eda895 - 01

Veidlapas tips: Konkurss

Paziņojuma veids: Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms

Paziņojuma apakšveids: 17

Paziņojuma nosūtīšanas datums: 03/08/2026 14:57:22 (UTC+02:00) Austrumeiropas laiks, Centrāleiropas vasaras laiks

Valodas, kurās oficiāli pieejams šis paziņojums: spāņu valoda

Paziņojuma publikācijas numurs: 538173-2026

OV S sērijas izdevuma numurs: 148/2026

Publicēšanas datums: 04/08/2026