

229228-2026 - Kompetizzjoni

Spanja – Ċentru tas-sejħiet telefoniċi – Servicio de atención al cliente en Contact Center para el Grupo Global Omnium

OJ S 65/2026 02/04/2026

Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Servizzi

1. Xerrej

1.1. Xerrej

Isem uffiċjali: Aguas de Valencia, S.A

Email: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Attività tal-entità kontraenti: Attivitàjiet relatati mal-ilma

2. Proċedura

2.1. Proċedura

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

Deskrizzjoni: 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

Identifikatur tal-proċedura: 55f736eb-a08d-43c6-965b-ad3cd6a86059

Identifikatur intern: EC-1743/2026

Tip ta' proċedura: Innegożjata bil-pubblikazzjoni minn qabel ta' sejħa għall-kompetizzjoni/għall-kompetizzjoni bin-negożjar

Il-proċedura hija aċċellerata: le

2.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 79512000 Ċentru tas-sejħiet telefoniċi

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Valencia / València (ES523)

Pajjiż: Spanja

2.1.3. Valur

Valur stmat mingħajr VAT: 6 630 000,00 EUR

2.1.4. Informazzjoni ġenerali

Bażi legali:

Direttiva 2014/25/UE

2.1.6. Raġunijiet għall-esklużjoni

Sors tal-motivi għall-eżklużjoni: Rikjesta għal Dokument Uniku Ewropew tal-Akkwist

5. Lott

5.1. Lott: LOT-0002

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

Deskrizzjoni: 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.

Identifikatur intern: EC-1743/2026

5.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizzi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 79512000 Ċentru tas-sejħiet telefoniċi

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Valencia / València (ES523)

Pajjiż: Spanja

5.1.3. Tul ta' żmien stmat

Tul ta' żmien: 3 Snin

5.1.4. Tiġdid

Numru massimu ta' tiġdid: 2

5.1.5. Valur

Valur stmat mingħajr VAT: 3 315 000,00 EUR

5.1.6. Informazzjoni ġenerali

Parteċipazzjoni riżervata:

Il-parteċipazzjoni mhijiex riżervata.

Iridu jingħataw l-ismijiet u l-kwalifiki professjonali tal-istaff assenjat biex iwettaq il-kuntratt: Ma hemmx għalfejn tingħata

L-akkwist huwa kopert mill-Ftehim dwar l-Akkwisti Pubbliċi (GPA): Ie

5.1.9. Kriterji tal-għażla

Sors tal-kriterji ta' għażla: Dokument tal-Akkwist

5.1.10. Kriterji tal-għoti

Kriterju:

Tip: Prezz

Isem: Precio

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

Kriterju:

Tip: Kwalità

Isem: Eficiencia Operativa en la atención de llamadas

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

Kriterju:

Tip: Kwalità

Isem: Organización del trabajo

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

Kriterju:

Tip: Kwalità

Isem: Medios Humanos

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

Kriterju:

Tip: Kwalità

Isem: Medios materiales y tecnológicos

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

Kriterju:

Tip: Kwalità

Isem: Modelo de arranque, seguimiento y mejora del servicio

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

5.1.11. Dokumenti tal-akkwist

Lingwi li bihom id-dokumenti tal-akkwist huma disponibbli uffijjalment: Spanjol

Indirizz tad-dokumenti tal-akkwist: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=LzQyKY9WtoQBPRBxZ4nJ%2Fg%3D%3D>

5.1.12. Termini tal-akkwist

Termini tas-sottomissjoni:

Sottomissjoni elettronika: Meħtieġa

Indirizz għas-sottomissjoni: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=LzQyKY9WtoQBPRBxZ4nJ%2Fg%3D%3D>

Lingwi li bihom jistgħu jiġu sottomessi offerti jew talbiet għall-partecipazzjoni: Spanjol

Katalogu elettroniku: Mhux permessa

Varjanti: Mhux permessa

Skadenza biex jintlaqgħu t-talbiet għall-partecipazzjoni: 04/05/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Ħin tal-Ewropa tal-Lvant, Ħin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Termini tal-kuntratt:

L-eżekuzzjoni tal-kuntratt għandha titwettaq fil-qafas ta' programmi ta' impjiegi protetti: Le

Kundizzjonijiet relatati mat-twettiq tal-kuntratt: Conforme lo descrito en el PCAP

Hu meħtieġ ftehim ta' kunfidenzjalità: le

Fatturazzjoni elettronika: Permessa

Se tintuża l-ordni elettronika: iva

Se jintuża l-pagament elettroniku: iva

Forma legali li għandha tittieħed minn grupp ta' offerenti li jingħata kuntratt: VERDADERO

Arrangament finanzjarju: Conforme lo exigido en el PCAP

5.1.15. Tekniki

Ftehim qafas:

Ebda ftehim ta' qafas

Informazzjoni dwar is-sistema dinamika tax-xiri:

Ebda sistema dinamika ta' xiri

5.1.16. Aktar informazzjoni, medjazzjoni u riežami

Organizzazzjoni tar-riežami: Aguas de Valencia, S.A

Informazzjoni dwar l-iskadenzi tar-riežami: Conforme lo descrito en el PCAP y ley 9/2017 de 8 de noviembre de contratos de sector público

Organizzazzjoni li tipprovdi informazzjoni addizzjonali dwar il-proċedura tal-akkwist: Aguas de Valencia, S.A

Organizzazzjoni li tipprovdi aċċess offline għad-dokumenti tal-akkwist: Aguas de Valencia, S.A

8. Organizzazzjonijiet

8.1. ORG-0001

Isem uffiċjali: Aguas de Valencia, S.A

Numru tar-reġistrazzjoni: A46000477

Indirizz postali: Gran Vía Marques del Turia N°19

Belt: Valencia

Kodiċi postali: 46005

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Valencia / València (ES523)

Pajjiż: Spanja

Email: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Telefown: 963980930

Profil tax-xerrej: www.aguasdevalencia.es

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Xerrej

TED eSender

Organizzazzjoni li tipprovdi informazzjoni addizzjonali dwar il-proċedura tal-akkwist

Organizzazzjoni li tipprovdi aċċess offline għad-dokumenti tal-akkwist

Organizzazzjoni tar-rieżami

8.1. ORG-0002

Isem uffiċjali: Empresa Mixta d'Aigües d'Altafulla, S.A.

Numru tar-reġistrazzjoni: A43850403

Indirizz postali: Plaça del Pou, 1

Belt: Altafulla

Kodiċi postali: 43893

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Tarragona (ES514)

Pajjiż: Spanja

Email: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Telefown: 963980930

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Isem uffiċjali: Aigües de Sagunt, S.A.,

Numru tar-reġistrazzjoni: A98155005

Indirizz postali: Camí Reial, n°. 65-bajo

Belt: Sagunto

Kodiċi postali: 46500

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Valencia / València (ES523)

Pajjiż: Spanja

Email: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Telefown: 963980930

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

TED eSender

8.1. ORG-0004

Isem uffiċjali: Empresa General Valenciana del Agua, S.A

Numru tar-reġistrazzjoni: A46615159

Indirizz postali: Gran Vía Marques del Turia N°17

Belt: Valencia

Kodiċi postali: 46005

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Valencia / València (ES523)

Pajjiż: Spanja
Email: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Telefown: 963980930
Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:
TED eSender

8.1. ORG-0005

Isem uffiċjali: Empresa Municipal de Serveis Públicos, S.L.
Numru tar-reġistrazzjoni: B43680479
Indirizz postali: Plaça d'Espanya, 1
Belt: Tortosa
Kodiċi postali: 43500
Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Tarragona (ES514)
Pajjiż: Spanja
Email: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Telefown: 963980930
Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:
TED eSender

8.1. ORG-0000

Isem uffiċjali: Publications Office of the European Union
Numru tar-reġistrazzjoni: PUBL
Belt: Luxembourg
Kodiċi postali: 2417
Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Luxembourg (LU000)
Pajjiż: Il-Lussemburgu
Email: ted@publications.europa.eu
Telefown: +352 29291
Indirizz tal-internet: <https://op.europa.eu>
Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:
TED eSender

Informazzjoni dwar l-avviż

Identifikatur/verżjoni tal-avviż: 9dd2b181-574f-4231-867f-1fdad70f9928 - 01
Tip ta' formola: Kompetizzjoni
Tip ta' avviż: Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard
Sottotip tal-avviż: 17
Data ta' meta ntbagħat l-avviż: 01/04/2026 11:11:08 (UTC+00:00) Hin tal-Ewropa tal-Punent, GMT
Lingwi li bihom dan l-avviż huwa disponibbli uffiċjalment: Spanjol
Numru tal-pubblikazzjoni tal-avviż: 229228-2026
Numru tal-ħarġa tal-ĠU S: 65/2026
Data tal-pubblikazzjoni: 02/04/2026