

538173-2026 - Kompetizzjoni

Spanja – Servizi tal-klijenti – 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

Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Servizzi

1. Xerrej

1.1. Xerrej

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

Email: contratacion@emtvalencia.es

Tip legali tax-xerrej: Impriża pubblika, ikkontrollata minn awtorità lokali

Attività tal-entità kontraenti: Servizi ferroviari urbani, tat-tramm, tat-trolleybus jew tax-xarabank

2. Proċedura

2.1. Proċedura

Titlu: 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)

Deskrizzjoni: 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)

Identifikatur tal-proċedura: 8d58f0d5-0113-4470-8546-b9f5f3235a7f

Identifikatur intern: 2026-0080

Tip ta' proċedura: Miftuħa

Il-proċedura hija aċċellerata: le

2.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 79342300 Servizi tal-klijenti

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

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

Pajjiż: Spanja

2.1.3. Valur

Valur stmat mingħajr VAT: 6 548 212,20 EUR

2.1.4. Informazzjoni ġenerali

Bażi legali:

Direttiva 2014/25/UE

2.1.6. Raġunijiet għall-eskluzjoni

Sors tal-motivi għall-eżklussjoni: Dokument tal-Akkwist

5. Lott

5.1. Lott: LOT-0000

Titlu: 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)

Deskrizzjoni: 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)

Identifikatur intern: 2026-0080

5.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizzi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 79342300 Servizzi tal-klijenti

Għażliet:

Deskrizzjoni tal-għażliet: 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. 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

Informazzjoni oħra dwar it-tiġdid: 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. Informazzjoni ġenerali

Parteċipazzjoni riżervata:

Il-parteċipazzjoni mhijiex riżervata.

Proġett ta' akkwist mhux iffinanzjat mill-Fondi tal-UE

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

5.1.9. Kriterji tal-għażla

Sors tal-kriterji ta' għażla: Avviż

Kriterju: Assigurazzjoni ta' indennità għar-riskji professjonali

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: Seguro de indemnización

Kriterju: Volum ta' negozju annwali ġenerali

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: Cifra anual de negocio

Kriterju: Referenzi fuq servizzi speċifiċi

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: Trabajos realizados

5.1.10. Kriterji tal-għoti

Kriterju:

Tip: Kwalità

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

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 2

Kriterju:

Tip: Prezz

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

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 33

Kriterju:

Tip: Prezz

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

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 21

Kriterju:

Tip: Prezz

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

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 4

Kriterju:

Tip: Kwalità

Deskrizzjoni: Propuesta técnica de organización, estrategia y calidad.

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 15

Kriterju:

Tip: Kwalità

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

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 10

Kriterju:

Tip: Kwalità

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

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 15

5.1.11. Dokumenti tal-akkwist

Indirizz tad-dokumenti tal-akkwist: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=%2BjG1a60IPY4aF6cS8TCh%2FA%3D%3D

5.1.12. Termini tal-akkwist

Termini tas-sottomissjoni:

Sottomissjoni elettronika: Meħtieġa

Indirizz għas-sottomissjoni: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=%2BjG1a60IPY4aF6cS8TCh%2FA%3D%3D

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

Katalogu elettroniku: Mhux permessa

Skadenza biex jintlaqgħu l-offerti: 14/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Ħin tal-Ewropa tal-Lvant, Ħin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Perjodu waqt li l-offerta għandha tibqa' valida: 4 Xhur

Informazzjoni dwar il-ftuħ pubbliku:

Data tal-ftuħ: 14/09/2026 12:30:00 (UTC+02:00) Ħin tal-Ewropa tal-Lvant, Ħin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Post: Oficinas EMT

Termini tal-kuntratt:

L-eżekuzzjoni tal-kuntratt għandha titwettaq fil-qafas ta' programmi ta' impjiegi protetti: Le Kundizzjonijiet relatati mat-twettiq tal-kuntratt: Las señaladas en el PCAP.

Fatturazzjoni elettronika: Permessa

Se tintuża l-ordni elettronika: Ie

Se jintuża l-pagament elettroniku: iva

Forma legali li għandha tittieħed minn grupp ta' offerenti li jingħata kuntratt: Sociedad Anónima Unipersonal

Arranġament finanzjarju: Según Pliego administrativo

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 rieżami

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

Informazzjoni dwar l-iskadenzi tar-rieżami: hasta 2026-10-09+02:00

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

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-rieżami: Consejo de Administración de la Empresa Municipal de Transportes de Valencia, S.A.U. - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

8. Organizzazzjonijiet

8.1. ORG-0001

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

Numru tar-reġistrazzjoni: 51096290153389

Numru tar-reġistrazzjoni: A46318416

Belt: Valencia

Kodiċi postali: 46001

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

Pajjiż: Spanja

Punt ta' kuntatt: Consejo de Administración de la Empresa Municipal de Transportes de Valencia, S.A.U.

Email: contratacion@emtvalencia.es

Telefown: +34 963158500

Profil tax-xerrej: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=zbNWgqTZvrDnSoTX3z%2F7wA%3D%3D>

Punti ta' kuntatt oħra:

Isem uffiċjali: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Belt: Madrid

Kodiċi postali: 28071

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Madrid (ES300)

Pajjiż: Spanja

Punti ta' kuntatt oħra:

Isem uffiċjali: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Belt: Madrid

Kodiċi postali: 28071

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Madrid (ES300)

Pajjiż: Spanja

Punti ta' kuntatt oħra:

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

Belt: Valencia

Kodiċi postali: 46001

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Madrid (ES300)

Pajjiż: Spanja

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Xerrej

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

Organizzazzjoni tar-rieżami

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-rieżami

Informazzjoni dwar l-avviż

Identifikatur/verżjoni tal-avviż: d7998c2c-f42c-4e3e-aa66-db1914eda895 - 01

Tip ta' formola: Kompetizzjoni

Tip ta' avviż: Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Sottotip tal-avviż: 17

Data ta' meta ntbaġħat l-avviż: 03/08/2026 14:57:22 (UTC+02:00) Ħin tal-Ewropa tal-Lvant, Ħin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Lingwi li bihom dan l-avviż huwa disponibbli uffiċjalment: Spanjol

Numru tal-pubblikazzjoni tal-avviż: 538173-2026

Numru tal-ħarġa tal-ĠU S: 148/2026

Data tal-pubblikazzjoni: 04/08/2026