

538173-2026 - Concurso

Espanha – Serviços prestados a clientes – 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

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

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

Correio eletrónico: contratacion@emtvalencia.es

Forma jurídica do adquirente: Empresa pública, controlada por uma autoridade local

Atividade da entidade adjudicante: Serviços urbanos de caminho de ferro, de elétricos, de tróleis ou de autocarros

2. Procedimento

2.1. Procedimento

Título: 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)

Descrição: 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)

Identificador do procedimento: 8d58f0d5-0113-4470-8546-b9f5f3235a7f

Identificador interno: 2026-0080

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79342300 Serviços prestados a clientes

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Valencia / València (ES523)

País: Espanha

2.1.3. Valor

Valor estimado, sem IVA: 6 548 212,20 EUR

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

Diretiva 2014/25/UE

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento do concurso

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: 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)

Descrição: Serviço de gestão 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)

Identificador interno: 2026-0080

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79342300 Serviços prestados a clientes

Opções:

Descrição das opções: 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. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Valencia / València (ES523)

País: Espanha

5.1.3. Duração estimada

Duração: 3 Anos

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 2

Mais informações sobre renovações: 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. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): não

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Anúncio

Critério: Seguro de indemnização de risco profissional

Descrição do critério de seleção: Seguro de indemnización

Critério: Faturamento geral anual

Descrição do critério de seleção: Cifra anual de negocio

Critério: Referências sobre serviços especificados

Descrição do critério de seleção: Trabajos realizados

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Qualidade

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

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 2

Critério:

Tipo: Preço

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

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 33

Critério:

Tipo: Preço

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

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 21

Critério:

Tipo: Preço

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

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 4

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Propuesta técnica de organización, estrategia y calidad.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 15

Critério:

Tipo: Qualidade

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

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 10

Critério:

Tipo: Qualidade

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

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 15

5.1.11. Documentos do concurso

Endereço dos documentos do concurso: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=%2BjG1a60IPY4aF6cS8TCh%2FA%3D%3D

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

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

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: espanhol

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Prazo para a receção das propostas: 14/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 4 Meses

Informações sobre a abertura pública:

Data de abertura: 14/09/2026 12:30:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Local: Oficinas EMT

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Condições relacionadas com a execução do contrato: Las señaladas en el PCAP.

Faturação eletrónica: Permitido

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: não

Será utilizado o pagamento eletrónico: sim

Forma jurídica que tem de ser assumida por um grupo de proponentes ao qual seja adjudicado um contrato: Sociedad Anónima Unipersonal

Condições financeiras: Según Pliego administrativo

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Inexistência de acordo-quadro

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

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

Informações sobre os prazos de recurso: hasta 2026-10-09+02:00

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação: 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.

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso: Consejo de Administración de la Empresa Municipal de Transportes de Valencia, S.A.U. - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

8. Organizações

8.1. ORG-0001

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

Número de registo: 51096290153389

Número de registo: A46318416

Cidade: Valencia

Código postal: 46001

Subdivisão do país (NUTS): Valencia / València (ES523)

País: Espanha

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

Correio eletrónico: contratacion@emtvalencia.es

Telefone: +34 963158500

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

Outros pontos de contacto:

Nome oficial: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Cidade: Madrid

Código postal: 28071

Subdivisão do país (NUTS): Madrid (ES300)

País: Espanha

Outros pontos de contacto:

Nome oficial: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Cidade: Madrid

Código postal: 28071

Subdivisão do país (NUTS): Madrid (ES300)

País: Espanha

Outros pontos de contacto:

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

Cidade: Valencia

Código postal: 46001

Subdivisão do país (NUTS): Madrid (ES300)

País: Espanha

Funções desta organização:

Adquirente

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação

Instância de recurso

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: d7998c2c-f42c-4e3e-aa66-db1914eda895 - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 17

Data de envio do anúncio: 03/08/2026 14:57:22 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: espanhol

Número de publicação do anúncio: 538173-2026

N.º de edição do JO S: 148/2026

Data de publicação: 04/08/2026