

229228-2026 - Procedură concurențială

Spania – Centre de apel – Servicio de atención al cliente en Contact Center para el Grupo Global Omnium

OJ S 65/2026 02/04/2026

Anunț de participare sau de concesionare - regim standard

Servicii

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

Denumire oficială: Aguas de Valencia, S.A

E-mail: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Activitatea entității contractante: Activități din sectorul apei

2. Procedură

2.1. Procedură

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

Descriere: 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

Identificadorul procedurii: 55f736eb-a08d-43c6-965b-ad3cd6a86059

Identificator intern: EC-1743/2026

Tip de procedură: Negociată cu publicarea prealabilă a unei proceduri concurențiale de ofertare / competitivă cu negociere

Procedura este accelerată: nu

2.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79512000 Centre de apel

2.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Valencia / València (ES523)

Țara: Spania

2.1.3. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 6 630 000,00 EUR

2.1.4. Informații generale

Temei juridic:

Directiva 2014/25/UE

2.1.6. Motive de excludere

Sursele motivelor de excludere: Cerere de document european de achiziție unic

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0002

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

Descriere: 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.

Identificador intern: EC-1743/2026

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79512000 Centre de apel

5.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Valencia / València (ES523)

Țara: Spania

5.1.3. Durata estimată

Durată: 3 Ani

5.1.4. Reînnoire

Numărul maxim de reînnoiri: 2

5.1.5. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 3 315 000,00 EUR

5.1.6. Informații generale

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Trebuie să fie specificate numele și calificările profesionale ale personalului însărcinat cu executarea contractului: Nu este obligatorie

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): nu

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Document de achiziție

5.1.10. Criterii de atribuire

Criteriu:

Tip: Preț

Denumire: Precio

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

Criteriu:

Tip: Calitate

Denumire: Eficiencia Operativa en la atención de llamadas

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

Criteriu:

Tip: Calitate

Denumire: Organización del trabajo

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

Criteriu:

Tip: Calitate

Denumire: Medios Humanos

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

Criteriu:

Tip: Calitate

Denumire: Medios materiales y tecnológicos

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

Criteriu:

Tip: Calitate

Denumire: Modelo de arranque, seguimiento y mejora del servicio

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

5.1.11. Documentele achiziției

Limbile în care documentele achiziției sunt disponibile oficial: spaniolă

Unde se găsesc documentele achiziției: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=LzQyY9WtoQBPRBxZ4nJ%2Fg%3D%3D>

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Depunere electronică: Obligatorie

Adresa de depunere: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=LzQyY9WtoQBPRBxZ4nJ%2Fg%3D%3D>

Limbile în care pot fi depuse ofertele sau cererile de participare: spaniolă

Catalog electronic: Nu este permisă

Variante: Nu este permisă

Termenul-limită pentru primirea cererilor de participare: 04/05/2026 23:59:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu

Condiții privind executarea contractului: Conforme lo descrito en el PCAP

Este necesar un acord de confidențialitate: nu

Facturare electronică: Autorizată

Se va utiliza comanda electronică: da

Se va utiliza plata electronică: da

Forma juridică pe care trebuie să o adopte un grup de ofertanți căruia i se atribuie un contract: VERDADERO

Acord financiar: Conforme lo exigido en el PCAP

5.1.15. Aspecte tehnice

Acord-cadru:

Niciun acord-cadru

Informații despre sistemul dinamic de achiziții:

Nu există un sistem dinamic de achiziție

5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizația responsabilă cu căile de atac: Aguas de Valencia, S.A

Informații privind termenele-limită pentru reexaminare: Conforme lo descrito en el PCAP y ley 9 /2017 de 8 de noviembre de contratos de sector público

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții: Aguas de Valencia, S.A

Organizația care oferă acces offline la documentele achiziției: Aguas de Valencia, S.A

8. Organizații

8.1. ORG-0001

Denumire oficială: Aguas de Valencia, S.A
Număr de înregistrare: A46000477
Adresă poștală: Gran Vía Marques del Turia N°19
Localitate: Valencia
Cod poștal: 46005
Subdiviziunea țării (NUTS): Valencia / València (ES523)
Țara: Spania
E-mail: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Telefon: 963980930
Profilul achizitorului: www.aguasdevalencia.es

Rolurile acestei organizații:

Cumpărător
TED eSender
Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții
Organizația care oferă acces offline la documentele achiziției
Organizația responsabilă cu căile de atac

8.1. ORG-0002

Denumire oficială: Empresa Mixta d'Aigües d'Altafulla, S.A.
Număr de înregistrare: A43850403
Adresă poștală: Plaça del Pou, 1
Localitate: Altafulla
Cod poștal: 43893
Subdiviziunea țării (NUTS): Tarragona (ES514)
Țara: Spania
E-mail: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Telefon: 963980930

Rolurile acestei organizații:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Denumire oficială: Aigües de Sagunt, S.A.,
Număr de înregistrare: A98155005
Adresă poștală: Camí Reial, n°. 65-bajo
Localitate: Sagunto
Cod poștal: 46500
Subdiviziunea țării (NUTS): Valencia / València (ES523)
Țara: Spania
E-mail: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Telefon: 963980930

Rolurile acestei organizații:

TED eSender

8.1. ORG-0004

Denumire oficială: Empresa General Valenciana del Agua, S.A
Număr de înregistrare: A46615159
Adresă poștală: Gran Vía Marques del Turia N°17
Localitate: Valencia
Cod poștal: 46005

Subdiviziunea țării (NUTS): Valencia / València (ES523)

Țara: Spania

E-mail: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Telefon: 963980930

Rolurile acestei organizații:

TED eSender

8.1. ORG-0005

Denumire oficială: Empresa Municipal de Serveis Públics, S.L.

Număr de înregistrare: B43680479

Adresă poștală: Plaça d'Espanya, 1

Localitate: Tortosa

Cod poștal: 43500

Subdiviziunea țării (NUTS): Tarragona (ES514)

Țara: Spania

E-mail: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Telefon: 963980930

Rolurile acestei organizații:

TED eSender

8.1. ORG-0000

Denumire oficială: Publications Office of the European Union

Număr de înregistrare: PUBL

Localitate: Luxembourg

Cod poștal: 2417

Subdiviziunea țării (NUTS): Luxembourg (LU000)

Țara: Luxemburg

E-mail: ted@publications.europa.eu

Telefon: +352 29291

Adresa de internet: <https://op.europa.eu>

Rolurile acestei organizații:

TED eSender

Informații privind anunțul

Identificatorul versiunea anunțului: 9dd2b181-574f-4231-867f-1fdad70f9928 - 01

Tip de formular: Procedură concurențială

Tip de anunț: Anunț de participare sau de concesionare - regim standard

Subtipul anunțului: 17

Data notificării expedierii: 01/04/2026 11:11:08 (UTC+00:00) ora Europei Occidentale, GMT

Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: spaniolă

Numărul de publicare al anunțului: 229228-2026

Numărul ediției JO S: 65/2026

Data publicării: 02/04/2026