

538173-2026 - Procedură concurențială

Spania – Servicii pentru clienți – 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

Anunț de participare sau de concesionare - regim standard
Servicii

1. Cumpărător

1.1. Cumpărător

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

E-mail: contratacion@emtvalencia.es

Forma juridică a achizitorului: Întreprindere de stat, controlată de o autoritate locală

Activitatea entității contractante: Servicii feroviare urbane, de tramvai, troleibuz sau de autobuz

2. Procedură

2.1. Procedură

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)

Descriere: 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)

Identificatorul procedurii: 8d58f0d5-0113-4470-8546-b9f5f3235a7f

Identificator intern: 2026-0080

Tip de procedură: Deschisă

Procedura este accelerată: nu

2.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79342300 Servicii pentru clienți

2.1.2. Locul de executare

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

Țara: Spania

2.1.3. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 6 548 212,20 EUR

2.1.4. Informații generale

Temei juridic:

Directiva 2014/25/UE

2.1.6. Motive de excludere

Sursele motivelor de excludere: Document de achiziție

5. Lot

5.1. Lot: 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)

Descriere: 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 intern: 2026-0080

5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 79342300 Servicii pentru clienți

Opțiuni:

Descrierea opțiunilor: 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. 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

Alte informații despre reînnoire: 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. Informații generale

Participare rezervată:

Participarea nu este rezervată.

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE

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

5.1.9. Criterii de selecție

Sursele criteriilor de selecție: Anunț

Criteriu: Asigurare de despăgubire pentru riscuri profesionale

Descrierea criteriului de selecție: Seguro de indemnización

Criteriu: Cifra de afaceri generală anuală

Descrierea criteriului de selecție: Cifra anual de negocio

Criteriu: Referințe despre servicii specificate

Descrierea criteriului de selecție: Trabajos realizados

5.1.10. Criterii de atribuire

Criteriu:

Tip: Calitate

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

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 2

Criteriu:

Tip: Preț

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

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 33

Criteriu:

Tip: Preț

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

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 21

Criteriu:

Tip: Preț

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

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 4

Criteriu:

Tip: Calitate

Descriere: Propuesta técnica de organización, estrategia y calidad.

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 15

Criteriu:

Tip: Calitate

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

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 10

Criteriu:

Tip: Calitate

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

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (puncte, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 15

5.1.11. Documentele achiziției

Unde se găsesc documentele achiziției: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=%2BjG1a60IPY4aF6cS8TCh%2FA%3D%3D

5.1.12. Condițiile achiziției publice

Condiții de depunere:

Depunere electronică: Obligatorie

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

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

Catalog electronic: Nu este permisă

Termenul-limită pentru primirea ofertelor: 14/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Durata în care oferta trebuie să rămână valabilă: 4 Luni

Informații privind deschiderea publică:

Data deschiderii: 14/09/2026 12:30:00 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Locul: Oficinas EMT

Clauzele contractuale:

Executarea contractului trebuie efectuată în cadrul unor programe de angajare protejată: Nu
Condiții privind executarea contractului: Las señaladas en el PCAP.

Facturare electronică: Autorizată

Se va utiliza comanda electronică: nu

Se va utiliza plata electronică: da

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

Acord financiar: Según Pliego administrativo

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

Informații privind termenele-limită pentru reexaminare: hasta 2026-10-09+02:00

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții:
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.

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac: Consejo de Administración de la Empresa Municipal de Transportes de Valencia, S.A.U. - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

8. Organizații

8.1. ORG-0001

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

Număr de înregistrare: 51096290153389

Număr de înregistrare: A46318416

Localitate: Valencia

Cod poștal: 46001

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

Țara: Spania

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

E-mail: contratacion@emtvalencia.es

Telefon: +34 963158500

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

Alte puncte de contact:

Denumire oficială: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Localitate: Madrid

Cod poștal: 28071

Subdiviziunea țării (NUTS): Madrid (ES300)

Țara: Spania

Alte puncte de contact:

Denumire oficială: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Localitate: Madrid

Cod poștal: 28071

Subdiviziunea țării (NUTS): Madrid (ES300)

Țara: Spania

Alte puncte de contact:

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

Localitate: Valencia

Cod poștal: 46001

Subdiviziunea țării (NUTS): Madrid (ES300)

Țara: Spania

Rolurile acestei organizații:

Cumpărător

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții

Organizația responsabilă cu căile de atac

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac

Informații privind anunțul

Identificatorul versiunea anunțului: d7998c2c-f42c-4e3e-aa66-db1914eda895 - 01

Tip de formular: Procedură concurențială

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

Subtipul anunțului: 17

Data notificării expedierii: 03/08/2026 14:57:22 (UTC+02:00) ora Europei de Est, ora de vară a Europei Centrale

Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: spaniolă

Numărul de publicare al anunțului: 538173-2026

Numărul ediției JO S: 148/2026

Data publicării: 04/08/2026