

229228-2026 - Súťaž

Španielsko – Stredisko hovorov – Servicio de atención al cliente en Contact Center para el Grupo Global Omnium

OJ S 65/2026 02/04/2026

Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii – štandardný režim Služby

1. Kupujúci

1.1. Kupujúci

Úradný názov: Aguas de Valencia, S.A

E-mail: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Činnosť obstarávateľa: Činnosti súvisiace s vodou

2. Postup

2.1. Postup

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

Opis: 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
Identifikátor postupu: 55f736eb-a08d-43c6-965b-ad3cd6a86059

Interný identifikátor: EC-1743/2026

Druh postupu: Rokovacie konanie so zverejnením výzvy na súťaž/súťažné obstarávanie s rokovacím konaním

Postup je zrýchlený: nie

2.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79512000 Stredisko hovorov

2.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Valencia / València (ES523)

Krajina: Španielsko

2.1.3. Hodnota

Predpokladaná hodnota bez DPH: 6 630 000,00 EUR

2.1.4. Všeobecné informácie

Právny základ:

Smernica 2014/25/EÚ

2.1.6. Dôvody na vylúčenie

Zdroje dôvodov na vylúčenie: Žiadosť o jednotný európsky dokument pre obstarávanie

5. Časť

5.1. Časť: LOT-0002

Názov: Servicio de atención al cliente en Contact Center para el Grupo Global Omnium
Opis: 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.
Interný identifikátor: EC-1743/2026

5.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79512000 Stredisko hovorov

5.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Valencia / València (ES523)

Krajina: Španielsko

5.1.3. Predpokladané trvanie

Trvanie: 3 Roky

5.1.4. Obnovenie

Maximálny počet obnovení: 2

5.1.5. Hodnota

Predpokladaná hodnota bez DPH: 3 315 000,00 EUR

5.1.6. Všeobecné informácie

Vyhradená účasť:

Účasť nie je vyhradená.

Je povinné uviesť mená a odbornú kvalifikáciu zamestnancov určených na plnenie zmluvy:

Nevyžaduje sa

Na toto verejné obstarávanie sa vzťahuje Dohoda o vládnom obstarávaní (GPA): nie

5.1.9. Kritériá výberu

Zdroje výberových kritérií: Súťažný podklad

5.1.10. Kritériá na vyhodnotenie ponúk

Kritérium:

Typ: Cena

Názov: Precio

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

Kritérium:

Typ: Kvalita

Názov: Eficiencia Operativa en la atención de llamadas

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

Kritérium:

Typ: Kvalita

Názov: Organización del trabajo

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

Kritérium:

Typ: Kvalita

Názov: Medios Humanos

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

Kritérium:

Typ: Kvalita

Názov: Medios materiales y tecnológicos

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

Kritérium:

Typ: Kvalita

Názov: Modelo de arranque, seguimiento y mejora del servicio

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

5.1.11. Súťažné podklady

Jazyky, v ktorých sú súťažné podklady oficiálne k dispozícii: španielčina

Adresa súťažných podkladov: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=LzQyKY9WtoQBPRBxZ4nJ%2Fg%3D%3D>

5.1.12. Podmienky verejného obstarávania

Podmienky predkladania:

Elektronické predkladanie: Povinná

Adresa na predkladanie: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=LzQyKY9WtoQBPRBxZ4nJ%2Fg%3D%3D>

Jazyky, v ktorých možno predložiť ponuky alebo žiadosti o účasť: španielčina

Elektronický katalóg: Nie je povolená

Varianty: Nie je povolená

Lehota na prijímanie žiadostí o účasť: 04/05/2026 23:59:00 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

Podmienky zmluvy:

Plnenie zmluvy sa musí vykonať v rámci programov chránených pracovísk: Nie

Podmienky týkajúce sa plnenia zmluvy: Conforme lo descrito en el PCAP

Vyžaduje sa dohoda o nezverejňovaní informácií: nie

Elektronická fakturácia: Povolená

Bude sa využívať elektronické objednávanie: áno

Bude sa využívať elektronická platba: áno

Právna forma, ktorú musí mať skupina uchádzačov, ktorej bude zadaná zákazka: VERDADERO

Mechanizmus financovania: Conforme lo exigido en el PCAP

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Žiadna rámcová dohoda

Informácie o dynamickom nákupnom systéme:

Žiadny dynamický nákupný systém

5.1.16. Ďalšie informácie, mediácia a preskúmanie

Organizácia pre preskúmanie: Aguas de Valencia, S.A

Informácie o lehotách na preskúmanie: Conforme lo descrito en el PCAP y ley 9/2017 de 8 de noviembre de contratos de sector público

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania: Aguas de Valencia, S.A

Organizácia poskytujúca offline prístup k súťažným podkladom: Aguas de Valencia, S.A

8. Organizácie

8.1. ORG-0001

Úradný názov: Aguas de Valencia, S.A
Registračné číslo: A46000477
Poštová adresa: Gran Vía Marques del Turia N°19
Mesto: Valencia
PSC: 46005
Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Valencia / València (ES523)
Krajina: Španielsko
E-mail: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Telefón: 963980930
Profil kupujúceho: www.aguasdevalencia.es

Roly tejto organizácie:

Kupujúci
TED eSender
Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania
Organizácia poskytujúca offline prístup k súťažným podkladom
Organizácia pre preskúmanie

8.1. ORG-0002

Úradný názov: Empresa Mixta d'Aigües d'Altafulla, S.A.
Registračné číslo: A43850403
Poštová adresa: Plaça del Pou, 1
Mesto: Altafulla
PSC: 43893
Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Tarragona (ES514)
Krajina: Španielsko
E-mail: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Telefón: 963980930

Roly tejto organizácie:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Úradný názov: Aigües de Sagunt, S.A.,
Registračné číslo: A98155005
Poštová adresa: Camí Reial, nº. 65-bajo
Mesto: Sagunto
PSC: 46500
Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Valencia / València (ES523)
Krajina: Španielsko
E-mail: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Telefón: 963980930

Roly tejto organizácie:

TED eSender

8.1. ORG-0004

Úradný názov: Empresa General Valenciana del Agua, S.A
Registračné číslo: A46615159
Poštová adresa: Gran Vía Marques del Turia N°17
Mesto: Valencia
PSC: 46005
Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Valencia / València (ES523)
Krajina: Španielsko

E-mail: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Telefón: 963980930

Roly tejto organizácie:

TED eSender

8.1. ORG-0005

Úradný názov: Empresa Municipal de Serveis Públics, S.L.

Registračné číslo: B43680479

Poštová adresa: Plaça d'Espanya, 1

Mesto: Tortosa

PSČ: 43500

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Tarragona (ES514)

Krajina: Španielsko

E-mail: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Telefón: 963980930

Roly tejto organizácie:

TED eSender

8.1. ORG-0000

Úradný názov: Publications Office of the European Union

Registračné číslo: PUBL

Mesto: Luxembourg

PSČ: 2417

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Luxembourg (LU000)

Krajina: Luxembursko

E-mail: ted@publications.europa.eu

Telefón: +352 29291

Internetová adresa: <https://op.europa.eu>

Roly tejto organizácie:

TED eSender

Informácie o oznámení

Identifikátor/verzia oznámenia: 9dd2b181-574f-4231-867f-1fdad70f9928 - 01

Typ formulára: Súťaž

Typ oznámenia: Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii
– štandardný režim

Podtyp oznámenia: 17

Dátum odoslania oznámenia: 01/04/2026 11:11:08 (UTC+00:00) západoeurópsky čas, GMT

Jazyky, v ktorých je toto oznámenie oficiálne k dispozícii: španielčina

Číslo uverejnenia oznámenia: 229228-2026

Číslo vydania série S úradného vestníka: 65/2026

Dátum uverejnenia: 02/04/2026