

538173-2026 - Súťaž

Španielsko – Služby zákazníkom – 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

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

1. Kupujúci

1.1. Kupujúci

Úradný názov: Consejo de Administración de la Empresa Municipal de Transportes de Valencia, S.A.U.

E-mail: contratacion@emtvalencia.es

Typ kupujúceho podľa právnych predpisov: Verejný podnik pod kontrolou miestneho orgánu

Činnosť obstarávateľa: Služby mestskej železničnej, električkovej, trolejbusovej alebo autobusovej dopravy

2. Postup

2.1. Postup

Názov: 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)

Opis: 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)

Identifikátor postupu: 8d58f0d5-0113-4470-8546-b9f5f3235a7f

Interný identifikátor: 2026-0080

Druh postupu: Verejná súťaž

Postup je zrýchlený: nie

2.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79342300 Služby zákazníkom

2.1.2. Miesto plnenia

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

Krajina: Španielsko

2.1.3. Hodnota

Predpokladaná hodnota bez DPH: 6 548 212,20 EUR

2.1.4. Všeobecné informácie

Právny základ:

Smernica 2014/25/EÚ

2.1.6. Dôvody na vylúčenie

Zdroje dôvodov na vylúčenie: Súťažný podklad

5. Časť

5.1. Časť: LOT-0000

Názov: 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)

Opis: 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)

Interný identifikátor: 2026-0080

5.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79342300 Služby zákazníkom

Možnosti:

Popis možností: 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. 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

Ďalšie informácie o obnovení: 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. Všeobecné informácie

Vyhradená účasť:

Účasť nie je vyhradená.

Projekt verejného obstarávania nie je financovaný z prostriedkov EÚ

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

5.1.9. Kritériá výberu

Zdroje výberových kritérií: Oznámenie

Kritérium: Poistenie profesijného rizika

Popis výberového kritéria: Seguro de indemnización

Kritérium: Celkový ročný obrat

Popis výberového kritéria: Cifra anual de negocio

Kritérium: Referencie na špecifikované služby

Popis výberového kritéria: Trabajos realizados

5.1.10. Kritériá na vyhodnotenie ponúk

Kritérium:

Typ: Kvalita

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

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 2

Kritérium:

Typ: Cena

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

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 33

Kritérium:

Typ: Cena

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

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 21

Kritérium:

Typ: Cena

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

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 4

Kritérium:

Typ: Kvalita

Opis: Propuesta técnica de organización, estrategia y calidad.

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 15

Kritérium:

Typ: Kvalita

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

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 10

Kritérium:

Typ: Kvalita

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

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 15

5.1.11. Súťažné podklady

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

5.1.12. Podmienky verejného obstarávania

Podmienky predkladania:

Elektronické predkladanie: Povinná

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

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

Elektronický katalóg: Nie je povolená

Lehota na prijímanie ponúk: 14/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

Doba, počas ktorej musí ponuka zostať platná: 4 Mesiace

Informácie o verejnom otváraní ponúk:

Dátum otvorenia: 14/09/2026 12:30:00 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

Miesto: Oficinas EMT

Podmienky zmluvy:

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

Podmienky týkajúce sa plnenia zmluvy: Las señaladas en el PCAP.

Elektronická fakturácia: Povolená

Bude sa využívať elektronické objednávanie: nie

Bude sa využívať elektronická platba: áno

Právna forma, ktorú musí mať skupina uchádzačov, ktorej bude zadaná zákazka: Sociedad Anónima Unipersonal

Mechanizmus financovania: Según Pliego administrativo

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

Informácie o lehotách na preskúmanie: hasta 2026-10-09+02:00

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania: 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.

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania: Consejo de Administración de la Empresa Municipal de Transportes de Valencia, S.A.U. - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

8. Organizácie

8.1. ORG-0001

Úradný názov: Consejo de Administración de la Empresa Municipal de Transportes de Valencia, S.A.U.

Registračné číslo: 51096290153389

Registračné číslo: A46318416

Mesto: Valencia

PSČ: 46001

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

Krajina: Španielsko

Kontaktné miesto: Consejo de Administración de la Empresa Municipal de Transportes de Valencia, S.A.U.

E-mail: contratacion@emtvalencia.es

Telefón: +34 963158500

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

Ostatné kontaktné miesta:

Úradný názov: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Mesto: Madrid

PSČ: 28071

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Madrid (ES300)

Krajina: Španielsko

Ostatné kontaktné miesta:

Úradný názov: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Mesto: Madrid

PSČ: 28071

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Madrid (ES300)

Krajina: Španielsko

Ostatné kontaktné miesta:

Úradný názov: Consejo de Administración de la Empresa Municipal de Transportes de Valencia, S.A.U.

Mesto: Valencia

PSČ: 46001

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Madrid (ES300)

Krajina: Španielsko

Roly tejto organizácie:

Kupujúci

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania

Organizácia pre preskúmanie

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania

Informácie o oznámení

Identifikátor/verzia oznámenia: d7998c2c-f42c-4e3e-aa66-db1914eda895 - 01

Typ formulára: Súťaž

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

Podtyp oznámenia: 17

Dátum odoslania oznámenia: 03/08/2026 14:57:22 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

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

Číslo uverejnenia oznámenia: 538173-2026

Číslo vydania série S úradného vestníka: 148/2026

Dátum uverejnenia: 04/08/2026