

132141-2026 - Javni razpis

Španija – Klicni center – Servicio de atención al cliente en Contact Center para el Grupo Global Omnium

OJ S 39/2026 25/02/2026

Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Storitve

1. Kupec

1.1. Kupec

Uradno ime: Aguas de Valencia, S.A

E-naslov: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Dejavnost naročnika: Dejavnosti v zvezi z vodo

2. Postopek

2.1. Postopek

Naslov: 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

Identifikator postopka: 07b84747-c25d-472e-a189-4ec97eebc585

Notranji identifikator: EC-1729/2026

Vrsta postopka: S pogajanji, s predhodno objavo javnega razpisa / konkurenčni postopek s pogajanji

Postopek je pospešen: ne

2.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79512000 Klicni center

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Valencia / València (ES523)

Država: Španija

2.1.3. Vrednost

Ocenjena vrednost brez DDV: 6 630 000,00 EUR

2.1.4. Splošne informacije

Pravna podlaga:

Direktiva 2014/25/EU

2.1.6. Razlogi za izključitev

Viri izključitvenih razlogov: Zahtevek za enotni evropski dokument v zvezi z oddajo javnega naročila

5. Sklop

5.1. Sklop: LOT-0002

Naslov: 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.

Notranji identifikator: EC-1729/2026

5.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79512000 Klicni center

5.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Valencia / València (ES523)

Država: Španija

5.1.3. Predvideno trajanje

Trajanje: 1 Leto

5.1.4. Podaljšanje

Največje število podaljšanj: 4

5.1.5. Vrednost

Ocenjena vrednost brez DDV: 1 105 000,00 EUR

5.1.6. Splošne informacije

Pridržana udeležba:

Udeležba ni pridržana.

Navedi je treba imena in poklicne kvalifikacije osebja, ki izvaja javno naročilo: Se ne zahteva

Javno naročilo je zajeto v Sporazumu o javnih naročilih: ne

5.1.9. Merila za izbor

Viri izbirnih kriterijev: Dokument v zvezi z oddajo naročila

5.1.10. Merila za oddajo javnega naročila

Merilo:

Vrsta: Cena

Ime: Precio

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

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Ime: Eficiencia Operativa en la atención de llamadas

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

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Ime: Organización del trabajo

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

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Ime: Medios Humanos

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

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Ime: Medios materiales y tecnológicos

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

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Ime: Modelo de arranque, seguimiento y mejora del servicio

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

5.1.11. Dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila

Jeziki, v katerih so uradno na voljo dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila: španščina

Naslov dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=0tuFEDGuejht5r0ngvMetA%3D%3D

5.1.12. Pogoji javnega naročila

Pogoji za predložitev:

Elektronska predložitev: Obvezno

Naslov za predložitev: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=0tuFEDGuejht5r0ngvMetA%3D%3D

Jeziki, v katerih se lahko oddajo ponudbe ali prijave za sodelovanje: španščina

Elektronski katalog: Ni dovoljeno

Variantne ponudbe: Ni dovoljeno

Rok za prejem prijav za sodelovanje: 25/03/2026 23:59:00 (UTC+01:00) Srednjeevropski čas, zahodnoevropski poletni čas

Pogoji javnega naročila:

Izvajanje javnega naročila je treba zagotoviti v okviru programov zaščitene zaposlovanja: Ne

Pogoji, povezani z izvajanjem javnega naročila: Conforme lo descrito en el PCAP

Zahteva se sporazum o nerazkrivanju podatkov: ne

Elektronsko izdajanje računov: Dovoljeno

Uporabljeno bo elektronsko naročanje: da

Uporabljeno bo elektronsko plačevanje: da

Obvezna pravna oblika skupine ponudnikov, ki se ji odda javno naročilo: VERDADERO

Finančna ureditev: Conforme lo exigido en el PCAP

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Ni okvirnega sporazuma

Informacije o dinamičnem nabavnem sistemu:

Ni dinamičnega nabavnega sistema

5.1.16. Dodatne informacije, mediacija in revizija

Organizacija za revizijo: Aguas de Valencia, S.A

Informacije o rokih za revizijo: Conforme lo descrito en el PCAP y ley 9/2017 de 8 de noviembre de contratos de sector público

Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila:

Aguas de Valencia, S.A

Organizacija, ki omogoča nespletni dostop do dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila:

Aguas de Valencia, S.A

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Uradno ime: Aguas de Valencia, S.A
Registrska številka: A46000477
Poštni naslov: Gran Vía Marques del Turia Nº19
Mesto: Valencia
Poštna številka: 46005
Podregija države (NUTS): Valencia / València (ES523)
Država: Španija
E-naslov: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Tel.: 963980930
Profil kupca: www.aguasdevalencia.es

Vloge te organizacije:

Kupec
TED eSender
Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila
Organizacija, ki omogoča nespletni dostop do dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila
Organizacija za revizijo

8.1. ORG-0002

Uradno ime: Empresa Mixta d'Aigües d'Altafulla, S.A.
Registrska številka: A43850403
Poštni naslov: Plaça del Pou, 1
Mesto: Altafulla
Poštna številka: 43893
Podregija države (NUTS): Tarragona (ES514)
Država: Španija
E-naslov: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Tel.: 963980930

Vloge te organizacije:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Uradno ime: Aigües de Sagunt, S.A.,
Registrska številka: A98155005
Poštni naslov: Camí Reial, nº. 65-bajo
Mesto: Sagunto
Poštna številka: 46500
Podregija države (NUTS): Valencia / València (ES523)
Država: Španija
E-naslov: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Tel.: 963980930

Vloge te organizacije:

TED eSender

8.1. ORG-0004

Uradno ime: Empresa General Valenciana del Agua, S.A
Registrska številka: A46615159
Poštni naslov: Gran Vía Marques del Turia Nº17
Mesto: Valencia
Poštna številka: 46005
Podregija države (NUTS): Valencia / València (ES523)
Država: Španija

E-naslov: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Tel.: 963980930

Vloge te organizacije:

TED eSender

8.1. ORG-0005

Uradno ime: Empresa Municipal de Serveis Públics, S.L.

Registrska številka: B43680479

Poštni naslov: Plaça d'Espanya, 1

Mesto: Tortosa

Poštna številka: 43500

Podregija države (NUTS): Tarragona (ES514)

Država: Španija

E-naslov: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Tel.: 963980930

Vloge te organizacije:

TED eSender

8.1. ORG-0000

Uradno ime: Publications Office of the European Union

Registrska številka: PUBL

Mesto: Luxembourg

Poštna številka: 2417

Podregija države (NUTS): Luxembourg (LU000)

Država: Luksemburg

E-naslov: ted@publications.europa.eu

Tel.: +352 29291

Spletni naslov: <https://op.europa.eu>

Vloge te organizacije:

TED eSender

Informacije o obvestilu

Identifikator/različica obvestila: db4d1c3b-3b5d-48d1-8865-9613081a5e31 - 01

Vrsta obrazca: Javni razpis

Vrsta obvestila: Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Podvrsta obvestila: 17

Datum pošiljanja obvestila: 23/02/2026 17:53:48 (UTC+00:00) Zahodnoevropski čas, GMT

Jeziki, v katerih je uradno dostopno to obvestilo: španščina

Številka objave obvestila: 132141-2026

Številka izdaje UL S: 39/2026

Datum objave: 25/02/2026