

132141-2026 - Konkurrensutsättning

Spanien – Teletjänstcentral – Servicio de atención al cliente en Contact Center para el Grupo Global Omnium

OJ S 39/2026 25/02/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Aguas de Valencia, S.A

E-postadress: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Den upphandlande enhetens verksamhet: Vattenverksamhet

2. Förfarande

2.1. Förfarande

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

Beskrivning: 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

Förfarandets identifierare: 07b84747-c25d-472e-a189-4ec97eebc585

Intern identifierare: EC-1729/2026

Typ av förfarande: Förhandlat förfarande med föregående meddelande om upphandling/under konkurrens

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Valencia / València (ES523)

Land: Spanien

2.1.3. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 6 630 000,00 EUR

2.1.4. Allmänna upplysningar

Rättslig grund:

Direktiv 2014/25/EU

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Begäran om europeiskt enhetligt upphandlingsdokument

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0002

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

Beskrivning: 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.

Intern identifierare: EC-1729/2026

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Valencia / València (ES523)

Land: Spanien

5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 1 År

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 4

5.1.5. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 1 105 000,00 EUR

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Namn på och yrkeskvalifikationer för den personal som ska utföra kontraktet måste anges:

Behöver inte anges

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA
: nej

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Upphandlingsdokument

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Pris

Namn: Precio

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

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Namn: Eficiencia Operativa en la atención de llamadas

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

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Namn: Organización del trabajo

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

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Namn: Medios Humanos

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

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Namn: Medios materiales y tecnológicos

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

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Namn: Modelo de arranque, seguimiento y mejora del servicio

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

5.1.11. Upphandlingsdokument

Språk som upphandlingsdokumenten är officiellt tillgängliga på: spanska

Adress till upphandlingsdokumenten: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=0tuFEDGuejht5r0ngvMetA%3D%3D

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=0tuFEDGuejht5r0ngvMetA%3D%3D

De språk som kan användas i anbud eller anbudsansökningarna: spanska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Alternativa anbud: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbudsansökningar: 25/03/2026 23:59:00 (UTC+01:00)

Centraleuropeisk tid / västeuropeisk sommartid

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Villkor som gäller genomförandet av kontraktet: Conforme lo descrito en el PCAP

Sekretessavtal krävs: nej

Elektronisk fakturering: Tillåten

Elektronisk beställning kommer att användas: ja

Elektronisk betalning kommer att användas: ja

Den juridiska form som en grupp av anbudsgivare som tilldelas ett kontrakt ska anta:

VERDADERO

Ekonomiska arrangemang: Conforme lo exigido en el PCAP

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Upphandlingen avser inte ett ramavtal

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Prövningsorganisation: Aguas de Valencia, S.A

Information om tidsfrist för prövning: Conforme lo descrito en el PCAP y ley 9/2017 de 8 de noviembre de contratos de sector público

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: Aguas de Valencia, S.A

Organisation som ger offlineåtkomst till upphandlingsdokumenten: Aguas de Valencia, S.A

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: Aguas de Valencia, S.A

Registreringsnummer: A46000477

Postadress: Gran Vía Marques del Turia N°19

Ort: Valencia

Postnummer: 46005

Del av land (NUTS): Valencia / València (ES523)

Land: Spanien

E-postadress: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Tfn: 963980930

Köparprofil: www.aguasdevalencia.es

Den här organisationens roller:

Upphandlare

TED eSender

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet

Organisation som ger offlineåtkomst till upphandlingsdokumenten

Prövningsorganisation

8.1. ORG-0002

Officiellt namn: Empresa Mixta d'Aigües d'Altafulla, S.A.

Registreringsnummer: A43850403

Postadress: Plaça del Pou, 1

Ort: Altafulla

Postnummer: 43893

Del av land (NUTS): Tarragona (ES514)

Land: Spanien

E-postadress: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Tfn: 963980930

Den här organisationens roller:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Officiellt namn: Aigües de Sagunt, S.A.,

Registreringsnummer: A98155005

Postadress: Camí Reial, n°. 65-bajo

Ort: Sagunto

Postnummer: 46500

Del av land (NUTS): Valencia / València (ES523)

Land: Spanien

E-postadress: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es

Tfn: 963980930

Den här organisationens roller:

TED eSender

8.1. ORG-0004

Officiellt namn: Empresa General Valenciana del Agua, S.A

Registreringsnummer: A46615159

Postadress: Gran Vía Marques del Turia N°17

Ort: Valencia

Postnummer: 46005
Del av land (NUTS): Valencia / València (ES523)
Land: Spanien
E-postadress: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Tfn: 963980930
Den här organisationens roller:
TED eSender

8.1. ORG-0005

Officiellt namn: Empresa Municipal de Serveis Públics, S.L.
Registreringsnummer: B43680479
Postadress: Plaça d'Espanya, 1
Ort: Tortosa
Postnummer: 43500
Del av land (NUTS): Tarragona (ES514)
Land: Spanien
E-postadress: unidaddecontratacion@unidaddecontratacion.es
Tfn: 963980930
Den här organisationens roller:
TED eSender

8.1. ORG-0000

Officiellt namn: Publications Office of the European Union
Registreringsnummer: PUBL
Ort: Luxembourg
Postnummer: 2417
Del av land (NUTS): Luxembourg (LU000)
Land: Luxemburg
E-postadress: ted@publications.europa.eu
Tfn: +352 29291
Webbadress: <https://op.europa.eu>
Den här organisationens roller:
TED eSender

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: db4d1c3b-3b5d-48d1-8865-9613081a5e31 - 01
Formulärtyp: Konkurrensutsättning
Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem
Meddelandets undertyp: 17
Avsändningsdatum för meddelandet: 23/02/2026 17:53:48 (UTC+00:00) Västeuropeisk tid
Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: spanska
Meddelandets publiceringsnummer: 132141-2026
EUT S-nummer: 39/2026
Publiceringsdatum: 25/02/2026