

**España – Servicios de centralitas telefónicas – Call Center para el servicio de atención Posventa de Visesa****OJ S 56/2025 20/03/2025****Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal  
Servicios****1. Comprador**

---

**1.1. Comprador**

Denominación oficial: VISESA - Vivienda y Suelo de Euskadi, S.A. - Departamento de Atención al Cliente

Correo electrónico: [concursos@visesa.eus](mailto:concursos@visesa.eus)

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad regional

Actividad del poder adjudicador: Vivienda y servicios comunitarios

**2. Procedimiento**

---

**2.1. Procedimiento**

Título: Call Center para el servicio de atención Posventa de Visesa

Descripción: Call Center para el servicio de atención Posventa de Visesa

Identificador del procedimiento: 08942ffa-d359-498d-9089-55aa1a9ae573

Identificador interno: CON-250232

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

Principales características del procedimiento: Abierto

**2.1.1. Finalidad**

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 64214200 Servicios de centralitas telefónicas

**2.1.2. Lugar de ejecución**

Subdivisión del país (NUTS): Araba/Álava (ES211)

**2.1.3. Valor**

Valor estimado, IVA excluido: 394 378,00 EUR

**2.1.4. Información general**

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

**2.1.5. Condiciones de la contratación pública**

Condiciones de presentación:

Número máximo de lotes a los que un licitador puede presentar ofertas: 0

El licitador debe presentar ofertas para todos los lotes

**2.1.6. Motivos de exclusión**

Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional: Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional

Quiebra: Quiebra

Corrupción: Corrupción

Convenio con los acreedores: Convenio con los acreedores  
Participación en una organización delictiva: Participación en una organización delictiva  
Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia: Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia  
Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho medioambiental: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho medioambiental  
Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo: Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo  
Fraude: Fraude  
Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos: Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos  
Insolvencia: Insolvencia  
Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho laboral: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho laboral  
Activos que están siendo administrados por un liquidador: Activos que están siendo administrados por un liquidador  
Que haya incurrido en falsas declaraciones, le haya ocultado información, no esté en condiciones de facilitar los documentos necesarios y haya obtenido información confidencial sobre este procedimiento: Que haya incurrido en falsas declaraciones, le haya ocultado información, no esté en condiciones de facilitar los documentos necesarios y haya obtenido información confidencial sobre este procedimiento  
Motivos de exclusión puramente nacionales: Motivos de exclusión puramente nacionales  
Conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación: Conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación  
Participación, directa o indirecta, en la preparación del presente procedimiento de contratación : Participación, directa o indirecta, en la preparación del presente procedimiento de contratación  
Ha cometido una falta profesional grave: Ha cometido una falta profesional grave  
Rescisión anticipada, imposición de daños y perjuicios u otras sanciones comparables: Rescisión anticipada, imposición de daños y perjuicios u otras sanciones comparables  
Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho social: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho social  
Pago de cotizaciones a la seguridad social: Pago de cotizaciones a la seguridad social  
Las actividades empresariales han sido suspendidas: Las actividades empresariales han sido suspendidas  
Pago de impuestos: Pago de impuestos  
Delitos de terrorismo o delitos ligados a las actividades terroristas: Delitos de terrorismo o delitos ligados a las actividades terroristas

## 5. Lote

---

### 5.1. Lote: LOT-0001

Título: Call Center para el servicio de atención Posventa de Visesa

Descripción: Call Center para el servicio de atención Posventa de Visesa

Identificador interno: Call Center para el servicio de atención Posventa de Visesa

#### 5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 64214200 Servicios de centralitas telefónicas

### **5.1.3. Duración estimada**

Duración: 1 Año

### **5.1.4. Renovación**

Número máximo de renovaciones: 4

El comprador se reserva el derecho de realizar compras adicionales al contratista, tal como se describe aquí: Hasta un máximo de 4 prórrogas anuales

### **5.1.6. Información general**

Participación reservada: La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): no

### **5.1.9. Criterios de selección**

Criterio:

Tipo: Solvencia económica y financiera

Criterio:

Tipo: Capacidad técnica y profesional

### **5.1.10. Criterios de adjudicación**

Criterio:

Tipo: Coste

Nombre: Oferta económica

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Horario de Servicio Extendido

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Monitorización Remota del servicio

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Criterios de igualdad

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Envío de SMS

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Dimensionamiento de Refuerzo en fechas puntuales

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Emisión a Descontentos

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Sobreprestaciones

### **5.1.11. Pliegos de contratación**

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

### **5.1.12. Condiciones de la contratación pública**

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: español, vasco

Catálogo electrónico: No autorizada

Variantes: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 05/05/2025 10:00:00 (UTC+1)

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 04/06/2025 10:00:00 (UTC+1)

Información complementaria: Apertura de plicas Fórmulas

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: no

#### 5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco: Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición: Ningún sistema dinámico de adquisición

Subasta electrónica: no

#### 5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: VISESA - Vivienda y Suelo de Euskadi, S.A. - Departamento de Atención al Cliente

## 8. Organizaciones

---

### 8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Número de registro: 103869.0

Dirección postal: Donostia-San Sebastián, 1 01010 Vitoria-Gasteiz

Localidad: Vitoria-Gasteiz

Código postal: 01010

País: España

Correo electrónico: [oarc@euskadi.eus](mailto:oarc@euskadi.eus)

Teléfono: +34 945019595

**Funciones de esta organización:**

Organización encargada de los procedimientos de recurso

### 8.1. ORG-0003

Denominación oficial: VISESA - Vivienda y Suelo de Euskadi, S.A. - Departamento de Atención al Cliente

Número de registro: A20306775

Dirección postal: Vivienda y Suelo de Euskadi, S.A.c/Portal de Gamarra, 1A 2ºplanta01013 Vitoria-Gasteiz

Localidad: Vitoria-Gasteiz

Código postal: 01013

País: España

Punto de contacto: Juan Angel Alonso

Correo electrónico: [concursos@visesa.eus](mailto:concursos@visesa.eus)

Teléfono: +34 945214050

Dirección de internet: <http://www.visesa.eus>

Perfil de comprador: <https://www.contratacion.euskadi.eus/>

**Funciones de esta organización:**

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

---

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 80d493e5-d1c7-4dbf-883c-7d928f1e750d - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 19/03/2025 12:30:04 (UTC+1)

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español

Número de publicación del anuncio: 182212-2025

Número de la edición del DO S: 56/2025

Fecha de publicación: 20/03/2025