

España – Servicios de centralitas telefónicas – Gestión del servicio de Información y Atención de Lanbide**OJ S 91/2025 13/05/2025****Anuncio de adjudicación de contrato o concesión. Régimen normal - Anuncio de cambios Servicios**

1. Comprador**1.1. Comprador**

Denominación oficial: LANBIDE, Servicio Vasco de Empleo - Lanbide

Correo electrónico: carlos.garcia@lanbide.eus

Naturaleza jurídica del comprador: Organismo de Derecho público

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

2. Procedimiento**2.1. Procedimiento**

Título: Gestión del servicio de Información y Atención de Lanbide

Descripción: Gestión del servicio de Información y Atención de Lanbide

Identificador del procedimiento: b2c855b9-163f-4749-8f55-f0d5966ea161

Identificador interno: LAN/A-50/2023

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)

País: España

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Gipuzkoa (ES212)

País: España

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Bizkaia (ES213)

País: España

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 8 000 000,01 EUR

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: Gestión del servicio de Información y Atención de Lanbide

Descripción: Gestión del servicio de Información y Atención de Lanbide

Identificador interno: 1113644

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 64214200 Servicios de centralitas telefónicas

5.1.2. Lugar de ejecución

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

País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Gipuzkoa (ES212)

País: España

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Bizkaia (ES213)

País: España

5.1.3. Duración estimada

Duración: 2 Años

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 2

El comprador se reserva el derecho de realizar compras adicionales al contratista, tal como se describe aquí: Cada prórroga tendrá una duración máxima de un año

5.1.6. Información general

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

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

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Coste

Descripción: Precio / hora agente

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 51,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Propuesta de caso de uso

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 7,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Modelo organizativo del servicio

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 5,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Puesta en marcha y devolución del servicio

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 4,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Modelo operativo del servicio

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 18,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Gestión de contenidos y formación

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 8,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Seguimiento y control de calidad

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 7,00

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: LANBIDE, Servicio Vasco de Empleo - Lanbide

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

6. Resultados

Valor de todos los contratos adjudicados en este aviso: 14 545 454,56 EUR

6.1. Resultados: identificador de lotes: LOT-0001

Estado de selección del ganador: Se ha escogido al menos un ganador.

6.1.2. Información de los ganadores

Ganador:

Denominación oficial: CUARHTO SET TALENT & TECHNOLOGY, S.L.

Oferta:

Identificador de la oferta: 1419376

Identificador del lote o el grupo de lotes: LOT-0001

Valor de la licitación: 3 636 363,64 EUR

Valor de la concesión:

Subcontratación: No

Información del contrato:

Identificador del contrato: LAN/A-50/2023250_00001

Título: Gestión del servicio de Información y Atención de Lanbide

Fecha de celebración del contrato: 27/07/2023

6.1.3. Licitadores no seleccionados:

Denominación oficial: ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S A U

Denominación oficial: ATECH BPO SL

Denominación oficial: LANALDEN, S.A.

6.1.4. Información estadística:

Ofertas o solicitudes de participación recibidas:

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 4

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas de licitadores que son microempresas, pequeñas o medianas empresas

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 1

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas de licitadores registrados en otros países del Espacio Económico Europeo distintos del país del comprador

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 0

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas de licitadores registrados fuera del Espacio Económico Europeo

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 0

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas presentadas electrónicamente

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 4

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Número de registro: 76749.0

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

Localidad: Vitoria-Gasteiz

Código postal: 01009

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

País: España

Correo electrónico: oarc@euskadi.eus

Teléfono: +34 945019595

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0003

Denominación oficial: LANBIDE, Servicio Vasco de Empleo - Lanbide

Número de registro: Q0100571I

Dirección postal: Jose Atxotegi, 1 Araba/Álava - Vitoria-Gasteiz 01009

Localidad: Vitoria-Gasteiz

Código postal: 01009

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

País: España

Punto de contacto: Leire Larrea

Correo electrónico: carlos.garcia@lanbide.eus

Teléfono: +34 945016832

Dirección de internet: <https://www.lanbide.euskadi.eus/>

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

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

8.1. ORG-0004

Denominación oficial: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Número de registro: 380016.0

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

Localidad: Vitoria-Gasteiz

Código postal: 01009

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

País: España

Correo electrónico: oarc@euskadi.eus

Teléfono: +34 945019595

Funciones de esta organización:

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0005

Denominación oficial: CUARHTO SET TALENT & TECHNOLOGY, S.L.

Tamaño del operador económico: Microempresa, pequeña empresa o mediana empresa

Número de registro: 31291.0

Dirección postal: Avenida Zugazarte, 32

Localidad: Getxo

Código postal: 48930

Subdivisión del país (NUTS): Bizkaia (ES213)

País: España

Correo electrónico: cesarmartin@4set.es

Teléfono: +34 944316844

Funciones de esta organización:

Licitador

Ganador de estos lotes: LOT-0001

8.1. ORG-0006

Denominación oficial: ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S A U

Tamaño del operador económico: Gran empresa

Número de registro: 84340.0

Dirección postal: Calle Santiago de Compostela 94

Localidad: Madrid

Código postal: 28035

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Correo electrónico: sgraullu@atento.com

Teléfono: +34 630046431

Funciones de esta organización:

Licitador

8.1. ORG-0007

Denominación oficial: ATECH BPO SL

Tamaño del operador económico: Gran empresa

Número de registro: 86353.0

Dirección postal: Calle Marie Curie, 2

Localidad: Sevilla

Código postal: 41092
Subdivisión del país (NUTS): Sevilla (ES618)
País: España
Correo electrónico: AAT_Licitaciones@ayesa.com
Teléfono: +34 955043600
Fax: +34 955043601

Funciones de esta organización:

Licitador

8.1. ORG-0008

Denominación oficial: LANALDEN, S.A.
Tamaño del operador económico: Gran empresa
Número de registro: 31076.0
Dirección postal: Calle Larrauri, núm. 1 C 1º
Localidad: Derio
Código postal: 48160
Subdivisión del país (NUTS): Bizkaia (ES213)
País: España
Correo electrónico: concursos@lanalden.com
Teléfono: +34 944037333

Funciones de esta organización:

Licitador

10. Modificación

Versión del anuncio anterior que debe modificarse: 9b6fe65a-fbea-4fd0-beff-25d5194c9203-01

Principal motivo de la modificación: Información actualizada

10.1. Modificación

Identificador de sección: PROCEDURE
Identificador de sección: RESULT
Identificador de sección: ORG-0001
Identificador de sección: ORG-0004
Identificador de sección: ORG-0005
Identificador de sección: ORG-0006
Identificador de sección: ORG-0007
Identificador de sección: ORG-0008

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 9b6fe65a-fbea-4fd0-beff-25d5194c9203 - 02
Tipo de formulario: Resultados
Tipo de anuncio: Anuncio de adjudicación de contrato o concesión. Régimen normal
Subtipo de anuncio: 29
Fecha de envío del anuncio: 12/05/2025 10:00:04 (UTC+2) Eastern European Time, Central European Summer Time
Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español
Número de publicación del anuncio: 305338-2025
Número de la edición del DO S: 91/2025

