

# 346192-2025 - Licitación

**España – Servicios de contestación de llamadas telefónicas – Servicio de atención a personas usuarias de Alavabus y del Transporte Comarcal**

**OJ S 102/2025 28/05/2025**

**Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal**

**Servicios**

## 1. Comprador

### 1.1. Comprador

Denominación oficial: Diputación Foral de Álava - Departamento de Movilidad Sostenible e Infraestructuras Viales

Correo electrónico: [negociadocarreteras@araba.eus](mailto:negociadocarreteras@araba.eus)

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad regional

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

## 2. Procedimiento

### 2.1. Procedimiento

Título: Servicio de atención a personas usuarias de Alavabus y del Transporte Comarcal

Descripción: Servicio de atención a personas usuarias de Alavabus y del Transporte Comarcal

Identificador del procedimiento: 0ba802fd-a299-4532-9014-083c64a47f66

Identificador interno: 24/C-29b

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: sí

Justificación del procedimiento acelerado: Su tramitación se justifica en que el contrato anterior se encuentra prorrogado y para no interrumpir la prestación del servicio a la ciudadanía, y ya en que la licitación aprobada por Acuerdo 73/2025 ha sido declarada desierta mediante Acuerdo 250/2025, lo que hace premiar la tramitación.

Principales características del procedimiento: Abierto

#### 2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

#### 2.1.2. Lugar de ejecución

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

País: España

#### 2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 798 347,10 EUR

#### 2.1.4. Información general

**Base jurídica:**

Directiva 2014/24/UE

#### 2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Anuncio

Conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación: -

## 5. Lote

---

### 5.1. Lote: LOT-0001

Título: Servicio de atención a personas usuarias de Alavabus y del Transporte Comarcal

Descripción: Servicio de atención a personas usuarias de Alavabus y del Transporte Comarcal

Identificador interno: 0

#### 5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

#### 5.1.2. Lugar de ejecución

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

País: España

#### 5.1.3. Duración estimada

Duración: 1 Año

#### 5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 2

Más información sobre renovaciones: 2 prórrogas de como máximo un (1) año cada una

#### 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): sí

#### 5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Anuncio

Criterio: Volumen de negocios anual medio

Descripción del criterio de selección: Volumen de negocios anual medio

#### 5.1.10. Criterios de adjudicación

##### Criterion:

Tipo: Coste

Descripción: Mejor precio ofertado

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

Criterio de adjudicación: número: 30,00

##### Criterion:

Tipo: Coste

Descripción: Mejor relación entre la suma de salarios base brutos anuales del personal teleoperador ofertado y el precio ofertado para la prestación del servicio

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

Criterio de adjudicación: número: 15,00

##### Criterion:

Tipo: Coste

Descripción: Mejoras

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

Criterio de adjudicación: número: 15,00

##### Criterion:

Tipo: Calidad

Descripción: Memoria técnica

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

Criterio de adjudicación: número: 40,00

#### **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: 10/06/2025 23:59:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 2 Meses

##### **Información sobre la apertura pública:**

Fecha de apertura: 02/07/2025 10:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Información complementaria: La apertura electrónica del sobre A (proposición económica y criterios evaluables mediante fórmulas) se realizará en acto público mediante su emisión en directo por videoconferencia.

##### **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 Foral de Recursos Contractuales de Álava

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación:

Diputación Foral de Álava - Departamento de Movilidad Sostenible e Infraestructuras Viarias

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

## **8. Organizaciones**

---

### **8.1. ORG-0001**

Denominación oficial: Órgano Administrativo Foral de Recursos Contractuales de Álava

Número de registro: 106262.0

Dirección postal: Plaza de la Provincia, s/n. 01001 Vitoria-Gasteiz (Álava/Araba)

Localidad: Vitoria-Gasteiz  
Código postal: 01001  
Subdivisión del país (NUTS): Araba/Álava (ES211)  
País: España  
Correo electrónico: [oafrc-kefoa@araba.eus](mailto:oafrc-kefoa@araba.eus)  
Teléfono: +34945181818

**Funciones de esta organización:**

Organización encargada de los procedimientos de recurso

#### 8.1. ORG-0003

Denominación oficial: Diputación Foral de Álava - Departamento de Movilidad Sostenible e Infraestructuras Viarias  
Número de registro: P01000001  
Dirección postal: Plaza de la Provincia, nº 2-3 bajo  
Localidad: Vitoria-Gasteiz  
Código postal: 01001  
Subdivisión del país (NUTS): Araba/Álava (ES211)  
País: España  
Punto de contacto: Servicio de Movilidad y Transportes  
Correo electrónico: [negociadocarreteras@araba.eus](mailto:negociadocarreteras@araba.eus)  
Teléfono: +34 945181818  
Dirección de internet: <http://www.araba.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 Foral de Recursos Contractuales de Álava  
Número de registro: 106503.0  
Dirección postal: Plaza de la Provincia, s/n. 01001 Vitoria-Gasteiz (Álava/Araba)  
Localidad: Vitoria-Gasteiz  
Código postal: 01001  
Subdivisión del país (NUTS): Araba/Álava (ES211)  
País: España  
Correo electrónico: [oafrc-kefoa@araba.eus](mailto:oafrc-kefoa@araba.eus)  
Teléfono: 945181818

**Funciones de esta organización:**

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

### Información del anuncio

---

Identificador/versión del anuncio: bd8cc27f-b697-42c5-a624-7b5ace0158ea - 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: 27/05/2025 12:15:03 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español

Número de publicación del anuncio: 346192-2025

Número de la edición del DO S: 102/2025

Fecha de publicación: 28/05/2025