

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 Viarias

Correo electrónico: 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

El comprador se reserva el derecho de realizar compras adicionales al contratista, tal como se describe aquí: 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: Volumen de negocios anual medio

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Coste

Descripción: Mejor precio ofertado

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

Criterio de adjudicación: número: 30,00

Criterio:

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

Criterio:

Tipo: Coste

Descripción: Mejoras

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

Criterio de adjudicación: número: 15,00

Criterio:

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+2) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Plazo en el que la oferta debe seguir siendo válida: 2 Meses

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 02/07/2025 10:00:00 (UTC+2) 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

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: P0100000I

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

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

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+2) 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

