

**España – Servicios de centralitas telefónicas – Call Center para el servicio de atención Posventa de Visesa**  
**OJ S 139/2025 23/07/2025**  
**Anuncio de adjudicación de contrato o concesión. Régimen normal**  
**Servicios**

---

**1. Comprador**

**1.1. Comprador**

Denominación oficial: VISESÀ - 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)  
País: España

**2.1.3. Valor**

Valor estimado, IVA excluido: 394 378,00 EUR

**2.1.4. Información general**

Base jurídica:  
Directiva 2014/24/UE

---

**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: 1165812

**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

**5.1.3. Duración estimada**

Duración: 1 Año

**5.1.4. Renovación**

Número máximo de renovaciones: 4

Más información sobre renovaciones: Hasta un máximo de 4 prórrogas anuales

**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: Oferta económica

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

Criterio de adjudicación: número: 75,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Horario de Servicio Extendido

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

Criterio de adjudicación: número: 2,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Monitorización Remota del servicio

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

Criterio de adjudicación: número: 2,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Criterios de igualdad

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

Criterio de adjudicación: número: 5,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Envío de SMS

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

Criterio de adjudicación: número: 2,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Dimensionamiento de Refuerzo en fechas puntuales

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

Criterio de adjudicación: número: 2,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Emisión a Descontentos

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

Criterio de adjudicación: número: 2,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Sobre prestaciones

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

Criterio de adjudicación: número: 10,00

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

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: 161 081,00 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: SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCION AL CLIENTE Y VENTAS XUPERA XXI, SA

**Oferta:**

Identificador de la oferta: 2046943

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

Valor de la licitación: 81 128,00 EUR

Valor de la concesión:

Subcontratación: No

Información del contrato:

Identificador del contrato: CON-250232353\_00001

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

Fecha de celebración del contrato: 18/07/2025

#### **6.1.3. Licitadores no seleccionados:**

Denominación oficial: VERSIA CONTACT CENTER, S.L.

#### **6.1.4. Información estadística:**

Ofertas o solicitudes de participación recibidas:

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 2

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas de licitadores que son microempresas, pequeñas o medianas empresas  
Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 2  
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: 2

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

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

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

### 8.1. ORG-0004

Denominación oficial: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales  
Número de registro: 601589.0  
Dirección postal: Donostia-San Sebastián, 1 01010 Vitoria-Gasteiz

Localidad: Vitoria-Gasteiz  
Código postal: 01010  
Subdivisión del país (NUTS): Araba/Álava (ES211)  
País: España  
Correo electrónico: [oarc@euskadi.eus](mailto: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: SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCION AL CLIENTE Y VENTAS XUPERA XXI, SA  
Tamaño del operador económico: Microempresa, pequeña empresa o mediana empresa  
Número de registro: 31120.0  
Dirección postal: C/ Luis de Castresana, Locales 1 al 5  
Localidad: Barakaldo  
Código postal: 48903  
Subdivisión del país (NUTS): Bizkaia (ES213)  
País: España  
Correo electrónico: [siturrospe@xupera.com](mailto:siturrospe@xupera.com)  
Teléfono: +34 944030999  
**Funciones de esta organización:**  
Licitador  
**Ganador de estos lotes:** LOT-0001

#### 8.1. ORG-0006

Denominación oficial: VERSIA CONTACT CENTER, S.L.  
Tamaño del operador económico: Microempresa, pequeña empresa o mediana empresa  
Número de registro: 43003.0  
Dirección postal: Pol. Ind Ibisia -Pabellon 20 B  
Localidad: Valle de Trápaga-Trapagaran  
Código postal: 48510  
Subdivisión del país (NUTS): Araba/Álava (ES211)  
País: España  
Correo electrónico: [notificaciones.concursos@versia.com](mailto:notificaciones.concursos@versia.com)  
Teléfono: 944724425  
**Funciones de esta organización:**  
Licitador

---

#### Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: ddf2ce16-b74b-4db8-83b5-80b46d9681c6 - 01  
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: 22/07/2025 10:15:02 (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: 482593-2025  
Número de la edición del DO S: 139/2025

