

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

Correo electrónico: 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: Sobreprestaciones

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
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
Subdivisión del país (NUTS): Araba/Álava (ES211)
País: España
Punto de contacto: Juan Angel Alonso
Correo electrónico: 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
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

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 Inbisa -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

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

