

## 678022-2025 - Licitación

España – Servicios de contestación de llamadas telefónicas – Servicio de atención y despacho de llamadas de urgencia y emergencia en el servicio de coordinación de emergencias del Ayuntamiento de Bilbao

OJ S 198/2025 15/10/2025

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

### 1. Comprador

---

#### 1.1. Comprador

Denominación oficial: Ayuntamiento de Bilbao - Área de Seguridad

Correo electrónico: [contratacion@bilbao.eus](mailto:contratacion@bilbao.eus)

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad local

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

### 2. Procedimiento

---

#### 2.1. Procedimiento

Título: Servicio de atención y despacho de llamadas de urgencia y emergencia en el servicio de coordinación de emergencias del Ayuntamiento de Bilbao

Descripción: Servicio de atención y despacho de llamadas de urgencia y emergencia en el servicio de coordinación de emergencias del Ayuntamiento de Bilbao

Identificador del procedimiento: df8ee297-30a7-49bf-99f9-8fe8a7f5aeeb

Identificador interno: 2025-057778

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): 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

##### 2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Bizkaia (ES213)

País: España

##### 2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 223 140,50 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

Incumplimiento de obligaciones basadas en motivos de exclusión puramente nacionales: puramente nacionales

### 5. Lote

---

### 5.1. Lote: LOT-0001

Título: Servicio de atención y despacho de llamadas de urgencia y emergencia en el servicio de coordinación de emergencias del Ayuntamiento de Bilbao

Descripción: Servicio de atención y despacho de llamadas de urgencia y emergencia en el servicio de coordinación de emergencias del Ayuntamiento de Bilbao

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): Bizkaia (ES213)

País: España

#### 5.1.3. Duración estimada

Duración: 12 Meses

#### 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 general

Descripción: Volumen de negocios anual general

Criterio: Referencias sobre servicios específicos

Descripción: Referencias sobre servicios específicos

#### 5.1.10. Criterios de adjudicación

##### Criterio:

Tipo: Coste

Descripción: precio

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

Criterio de adjudicación: número: 52,00

##### Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: cualitativos

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

Criterio de adjudicación: número: 48,00

#### 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: 14/11/2025 13:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Plazo en el que la oferta debe seguir siendo válida: 4 Meses

**Información sobre la apertura pública:**

Fecha de apertura: 09/09/2029 08:30:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Información complementaria: apertura sobre C

**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 de Recursos Contractuales

Información sobre los plazos de revisión: El plazo para interposición del recurso especial será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente del envío o del aviso de notificación

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: Ayuntamiento de Bilbao - Área de Seguridad

## 8. Organizaciones

---

**8.1. ORG-0001**

Denominación oficial: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales

Número de registro: 111381.0

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: [oar@euskadi.eus](mailto:oar@euskadi.eus)

Teléfono: +34 945019595

**Funciones de esta organización:**

Organización encargada de los procedimientos de recurso

**8.1. ORG-0003**

Denominación oficial: Ayuntamiento de Bilbao - Área de Seguridad

Número de registro: P4802400D

Dirección postal: C/ Juan Carlos de Gortázar 3. 48003 Bilbao

Localidad: Bilbao

Código postal: 48003

Subdivisión del país (NUTS): Bizkaia (ES213)

País: España

Punto de contacto: Jefatura de División de Coordinación Operativa

Correo electrónico: [contratacion@bilbao.eus](mailto:contratacion@bilbao.eus)

Teléfono: +34 944205017

Dirección de internet: [www.bilbao.eus](http://www.bilbao.eus)

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

**Funciones de esta organización:**

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

## Información del anuncio

---

Identificador/versión del anuncio: 3e66f932-a04b-4431-b2de-4d6bc9f7d120 - 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: 14/10/2025 13:30:04 (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: 678022-2025

Número de la edición del DO S: 198/2025

Fecha de publicación: 15/10/2025