

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

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

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

Teléfono: +34 944205017

Dirección de internet: 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