

España – Servicios de contestación de llamadas telefónicas – Servicio de atención a personas usuarias de Alavabus y del Transporte Comarcal**OJ S 221/2025 17/11/2025****Anuncio de adjudicación de contrato o 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

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

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

Más información sobre renovaciones: 2 prórrogas de como máximo un (1) año cada una

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): sí

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

5.1.15. 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

6. Resultados

Valor de todos los contratos adjudicados en este aviso: 373 839,04 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: VERSIA CONTACT CENTER, S.L.

Oferta:

Identificador de la oferta: 2118520

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

Valor de la licitación: 205 950,41 EUR

Subcontratación: No

Información del contrato:

Identificador del contrato: 24/C-29b568_00001

Título: Servicio de atención a personas usuarias de Alavabus y del Transporte Comarcal

Fecha de celebración del contrato: 10/11/2025

6.1.3. Licitadores no seleccionados

Licitadores no seleccionados:

Denominación oficial: SERVICIOS GLOBALES ARABA, S.L.

Licitadores no seleccionados:

Denominación oficial: SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCION AL CLIENTE Y VENTAS XUPERA XXI, SA

6.1.4. Información estadística

Ofertas o solicitudes de participación recibidas:

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 3

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas de licitadores que son microempresas, pequeñas o medianas empresas

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 3

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: 3

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: oafr-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: oafr-kefoa@araba.eus

Teléfono: 945181818

Funciones de esta organización:

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0005

Denominación oficial: VERSIA CONTACT CENTER, S.L.

Tamaño del operador económico: Microempresa, pequeña empresa o mediana empresa

Número de registro: B95250817

Dirección postal: Pol. Ind Inbisa -Pabellon 20B

Localidad: Valle de Trápaga-Trapagaran

Código postal: 48510

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

País: España

Correo electrónico: notificaciones.concursos@versia.com

Teléfono: +34 944724425

Funciones de esta organización:

Licitador

Ganador de estos lotes: LOT-0001

8.1. ORG-0006

Denominación oficial: SERVICIOS GLOBALES ARABA, S.L.

Tamaño del operador económico: Microempresa

Número de registro: B01658400

Dirección postal: Catillo de Quejana 9 oficina 9

Localidad: Vitoria-Gasteiz

Código postal: 01010

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

País: España

Correo electrónico: eventos@eventos-globales.com

Teléfono: +34 644810362

Funciones de esta organización:

Licitador

8.1. ORG-0007

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: A48982961

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

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 402c2f72-9b26-4f14-9496-13dcec9707cb - 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: 14/11/2025 10:00:02 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español

Número de publicación del anuncio: 758699-2025

Número de la edición del DO S: 221/2025

Fecha de publicación: 17/11/2025

