

**España – Servicios de contestación de llamadas telefónicas – Contratar el servicio de información telefónica y telemática de carácter tributario y cita previa de la Dirección de Hacienda, a excepción del servicio de cita previa de Campaña del IRPF.**

OJ S 224/2025 20/11/2025

**Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal**

## Servicios

### 1. Comprador

#### 1.1. Comprador

Denominación oficial: Diputación Foral de Álava - Departamento de Hacienda, Finanzas y Presupuestos

Correo electrónico: [servicioSTHFP@araba.eus](mailto:servicioSTHFP@araba.eus)

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad regional

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

### 2. Procedimiento

#### 2.1. Procedimiento

Título: Contratar el servicio de información telefónica y telemática de carácter tributario y cita previa de la Dirección de Hacienda, a excepción del servicio de cita previa de Campaña del IRPF.

Descripción: Contratar el servicio de información telefónica y telemática de carácter tributario y cita previa de la Dirección de Hacienda, a excepción del servicio de cita previa de Campaña del IRPF.

Identificador del procedimiento: c172924a-af5e-4258-a1f4-7746c714b7c3

Identificador interno: ADM1-2024-5094-BIS

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): Araba/Álava (ES211)

País: España

##### 2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 1 439 316,00 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: Los previstos en la parte III del Documento Europeo Único de Contratación (DEUC).

## 5. Lote

---

### 5.1. Lote: LOT-0001

Título: Contratar el servicio de información telefónica y telemática de carácter tributario y cita previa de la Dirección de Hacienda, a excepción del servicio de cita previa de Campaña del IRPF.

Descripción: Contratar el servicio de información telefónica y telemática de carácter tributario y cita previa de la Dirección de Hacienda, a excepción del servicio de cita previa de Campaña del IRPF.

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): Araba/Álava (ES211)

País: España

#### 5.1.3. Duración estimada

Duración: 12 Meses

#### 5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 2

Más información sobre renovaciones: Prórrogas: se establece la posibilidad de prorrogar el contrato por dos años más o por períodos inferiores sin que la duración total del contrato pueda ser mayor de tres años.

#### 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): no

#### 5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Anuncio

Criterio: Volumen de negocios anual medio

Descripción: Volumen de negocios anual medio

Criterio: Certificados de institutos de control de calidad

Descripción: Certificados de institutos de control de calidad

#### 5.1.10. Criterios de adjudicación

##### Criteria:

Tipo: Coste

Descripción: -Mejor precio ofertado por la empresa licitadora.

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

Criterio de adjudicación: número: 28,00

##### Criteria:

Tipo: Coste

Descripción: -Mejora retributiva en porcentaje sobre las retribuciones que el personal a subrogar percibe actualmente y que se detallan en el apartado de observaciones del Cuadro de Características.

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

Criterio de adjudicación: número: 10,00

**Criteria:**

Tipo: Coste

Descripción: -Estar en posesión del certificado UNE-EN ISO 18295 "Centros de contacto con el cliente" en su versión vigente o certificado equivalente.

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

Criterio de adjudicación: número: 6,00

**Criteria:**

Tipo: Coste

Descripción: -Plazo de sustitución del personal, expresado en días, para supuestos imprevistos.

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

Criterio de adjudicación: número: 7,00

**Criteria:**

Tipo: Calidad

Descripción: -Plan de Organización e Implantación del Servicio

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

Criterio de adjudicación: número: 49,00

### **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: 05/12/2025 23:59:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Plazo en el que la oferta debe seguir siendo válida: 3 Meses

**Información sobre la apertura pública:**

Fecha de apertura: 14/01/2026 10:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Información complementaria: APERTURA SOBRE A - Dirección de Internet desde donde se podrá seguir el acto en [directo:https://www.contratacion.euskadi.eus/ac70bLicitacionWar/retransmision/directo/es/SKPE473.SDP](https://www.contratacion.euskadi.eus/ac70bLicitacionWar/retransmision/directo/es/SKPE473.SDP)

**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 Foral de

Recursos Contractuales de Álava

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación:

Diputación Foral de Álava - Departamento de Hacienda, Finanzas y Presupuestos

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso:

Organismo Administrativo Foral de Recursos Contractuales de Álava.

---

## 8. Organizaciones

### 8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Órgano Administrativo Foral de Recursos Contractuales de Álava

Número de registro: 111897.0

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: [oafrc-kefoa@araba.eus](mailto:oafrc-kefoa@araba.eus)

Teléfono: +34 945181818

**Funciones de esta organización:**

Organización encargada de los procedimientos de recurso

### 8.1. ORG-0003

Denominación oficial: Diputación Foral de Álava - Departamento de Hacienda, Finanzas y Presupuestos

Número de registro: P01000001

Dirección postal: C/ Samaniego 14-Planta Baja, 01008 Vitoria-Gasteiz (Álava/Araba)

Localidad: Vitoria-Gasteiz

Código postal: 01001

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

País: España

Punto de contacto: Servicio de Relación con los Contribuyentes

Correo electrónico: [servicioSTHFP@araba.eus](mailto:servicioSTHFP@araba.eus)

Teléfono: +34 945181552

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: Organismo Administrativo Foral de Recursos Contractuales de Álava.

Número de registro: 112063.0

Dirección postal: Plaza La Provincia, s/nº  
Localidad: Vitoria-Gasteiz  
Código postal: 01001  
Subdivisión del país (NUTS): Araba/Álava (ES211)  
País: España  
Correo electrónico: [oafrc-kefoa@araba.eus](mailto:oafrc-kefoa@araba.eus)  
Teléfono: +34 945181818  
Dirección de internet: <http://www.araba.eus>  
**Funciones de esta organización:**  
Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

#### Información del anuncio

---

Identificador/versión del anuncio: fd4ad272-e0e3-4890-80e0-f7c5fea9ece3 - 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: 18/11/2025 15:15:01 (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: 772154-2025  
Número de la edición del DO S: 224/2025  
Fecha de publicación: 20/11/2025