Prestación del servicio de atención de llamadas telefónicas de la Diputación Foral de Álava

Fecha de la primera publicación: 17/07/2019 14:23

Fecha de la última publicación: 15/09/2026 13:46

Expediente: 1/20

Tipo de contrato: Servicios

Estado de la tramitación: Histórico

Presupuesto del contrato sin IVA: 187.141,5

Presupuesto del contrato con IVA: 226.441,22

Poder adjudicador: Diputación Foral de Álava

Entidad impulsora: P0100000I - Departamento de Fomento del Empleo, Comercio y Turismo y de Administración Foral

Dirección web de Licitación electrónica: https://apps.euskadi.eus/appcont/lizitazioa

Introducción

Objeto del contrato:	Prestación del servicio de atención de llamadas telefónicas de la Diputación Foral de Álava
Expediente:	1/20
Contrato menor:	No
Contrato en la gestión del Covid-19:	No
Acuerdo Marco:	No
Sistema dinámico de adquisición :	No
Contratación conjunta :	No

Estado de la tramitación:	Histórico
Tramitación:	Ordinaria
Procedimiento de adjudicación:	Abierto
Ley Nacional:	Ley 9/2017
Sujeto a regulación armonizada:	No
Tipo de contrato:	Servicios
Recurso (Expediente recurrido):	No
Licitación electrónica :	Sí
Licitación KPE :	No
Dirección web de Licitación electrónica:	https://apps.euskadi.eus/appcont/lizitazioa
Comunicación:	Acceso libre, directo, completo y gratuito a los pliegos de la contratación
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia :	No
Dirección del perfil del comprador (URL):	https://www.contratacion.euskadi.eus/

Organismos

Poder adjudicador:	Diputación Foral de Álava
Entidad impulsora:	P0100000I - Departamento de Fomento del Empleo, Comercio y Turismo y de Administración Foral
Organo contratación:	Diputado/a Foral de Fomento del Empleo, Comercio y Turismo y de Administración Foral

Entidad tramitadora:	P0100000I - Departamento de Fomento del Empleo, Comercio y Turismo y de Administración Foral
Mesa contratación:	Mesa de Contratación - Departamento de Fomento del Empleo, Comercio y Turismo y de Administración Fo
Tipo poder:	Autoridad regional o local
Principal actividad:	Servicios públicos generales
Contacto Administrativo:	Dirección: Secretaría Técnica de Servicios Generales Samaniego, 14 - 6ª planta 01008 Vitoria-Gasteiz (Álava/Araba) Dirección Web: http://www.araba.eus Email: sectecsergen@araba.eus Teléfono: +34 945181818
Contacto Técnico:	Dirección: Secretaría Técnica de Servicios Generales Samaniego, 14 - 6ª planta 01008 Vitoria-Gasteiz (Álava/Araba) Dirección Web: http://www.araba.eus Email: sectecsergen@araba.eus Teléfono: +34 945181818
Órgano de recurso:	Descripción: Consejo de Gobierno Foral Localidad: Vitoria-Gasteiz Email: sectecsergen@araba.eus Principal: Sí
El contrato es adjudicado por una central de compras:	No

Objeto del contrato

CPV's: :	CPV: 79510000-2 - Servicios de contestación de llamadas telefónicas Principal: Sí
Lugar de ejecución principal en la UE :	Sí
NUTS del lugar ejecución principal:	Código NUTS: ES211 Principal: Sí Descripción: Araba/Álava
Contrato cubierto por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP)	No
División en lotes:	No

Se aceptan variantes:	No
Se aceptan opciones :	No
Precios unitarios :	No
Modo de acceso a los pliegos:	http://www.contratacion.euskadi.eus/
Duración del contrato:	Años
Plazo:	2
Prórrogas :	No
La prestación del servicio se reserva a una profesión concreta :	No
Solvencia económica y financiera indicados en los pliegos de contratación :	Sí
Criterios de solvencia indicados en los pliegos de contratación :	Sí
Criterios de adjudicación:	Pluralidad de criterios
Criterios relativos al coste (en caso de pluralidad de criterios):	Criterio: Mejor precio ofertado Ponderación: 50 Criterio: Mejor relación entre el salario del personal, todos los conceptos incluidos y el precio por hora ofertado para la prestación del sv., excluido el coste de comunicaciones la Ponderación: 40
Criterios de calidad (en su caso):	Criterio: Mejor planteamiento de desarrollo del servicio Ponderación: 10
Se utilizará subasta electrónica :	No
Lugar de presentación de las ofertas o solicitudes de participación:	Dirección: Sistema de licitación y contratación electrónica www.contratacion.euskadi.eus (Ver anexo XIII) Dirección Web: http://www.araba.eus Teléfono: +34 945181818 Email: sectecsergen@araba.eus

Lenguas en que pueden presentarse las ofertas o las solicitudes de participación:	Descripción: Español Descripción: Euskera
Las ofertas deben presentarse en forma de catálogos electrónicos o incluir un catálogo electrónico :	No
Plazo mínimo durante el cual el licitador estará obligado a mantener la oferta (a partir de la recepción de ofertas):	3 Meses
Cláusulas especiales:	Tipo: Medioambientales Criterios de Adjudicación: No Condiciones especiales de ejecución: No Criterios de solvencia técnica: No Contratos reservados: No Otros: No Tipo: Sociales Criterios de Adjudicación: No Condiciones especiales de ejecución: No Criterios de solvencia técnica: No Contratos reservados: No Otros: No Tipo: Igualdad de Mujeres y Hombres Condiciones especiales de ejecución: Sí Tipo: Consideraciones de tipo económico Criterios de Adjudicación: No Condiciones especiales de ejecución: No Criterios de solvencia técnica: No Contratos reservados: No Otros: No Tipo: Innovación Criterios de Adjudicación: No Condiciones especiales de ejecución: No Criterios de solvencia técnica: No Contratos reservados: No Otros: No Tipo: Otras Criterios de Adjudicación: No Condiciones especiales de ejecución: No Criterios de solvencia técnica: No Contratos reservados: No Otros: No Tipo: Protección de datos Criterios de Adjudicación: No Condiciones especiales de ejecución: No

Criterios de solvencia técnica: No
Contratos reservados: No
Otros: No

Reservado a talleres protegidos:	No
A ejecutar en un programa de empleo protegido:	No
Obligación de indicar los nombres y las cualificaciones profesionales del personal asignado a la ejecución del contrato:	No
Observaciones del fichero:	Información complementaria
Se trata de contratos periódicos :	Sí
Se utilizará el pedido electrónico:	No
Se aceptará la facturación electrónica:	Sí
Se utilizará el pago electrónico:	No

Datos económicos

Valor estimado:	187.141,5
Presupuesto del contrato sin IVA:	187.141,5
Presupuesto del contrato con IVA:	226.441,22
Financiado con fondos de la UE :	No
IVA(s) del presupuesto del contrato:	Tipo de IVA: 21 %, tipo de IVA general

Garantía provisional:	No
Garantía definitiva:	Sí
Importe de la garantía definitiva:	5 % sobre el presupuesto base de la licitación (excluido IVA)

Ficheros

Ficheros:	Nombre del fichero: A-Convocatoria_cove.Exp. 1-20.pdf Tipo de fichero: Aprobación del expediente Nombre del fichero: C-Características_cove. Exp 1-20.pdf Tipo de fichero: Carátula Nombre del fichero: DEUC Exp 01-20.xml Tipo de fichero: DEUC Observaciones del fichero: En este proceso de licitación, el operador económico se limitará a cumplimentar la parte IV del DEUC mediante la respuesta afirmativa a la indicación global relativa al cumplimiento de todos los criterios de selección requeridos. Nombre del fichero: Informe propuesta de adjudicación Exp 1-20.pdf Tipo de fichero: Otros Nombre del fichero: Nota aclaratoria.pdf Tipo de fichero: Otros Nombre del fichero: Anexos_cove. Exp 1-20.pdf Tipo de fichero: Otros Nombre del fichero: Pliegos técnicos_cove. Exp 1-20.pdf Tipo de fichero: Pliego de bases técnicas Nombre del fichero: SERVICIOS ABIERTO SEPT.pdf Tipo de fichero: Pliego de cláusulas administrativas particulares
Actuaciones preparatorias:	Nombre del fichero: Informe de necesidad Exp 01-20.pdf Tipo de fichero: Informe de insuficiencia de medios

Lotes

Tablón de anuncios

Fecha límite de presentación de ofertas o solicitudes de participación:	02/08/2019 14:30
Apertura de plicas Fórmulas:	Descripción: Mejor precio ofertado y mejor relación entre el salario del personal destinado al servicio (salario bruto por hora, todos los conceptos incluidos) y el precio por hora ofertado para la prestación del servicio, excluido el coste de la solución de comunicaciones. Fecha de apertura: 10/09/2019 13:00 Pública: Sí Lugar: https://apps.euskadi.eus/appcont/lizitazioa/directo_DFA_es.html Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: Pública

Acuerdos de la mesa/ comité:	Descripción: Información complementaria Fichero: Personal asignado al servicio.xlsx Descripción: Se retrasa la apertura de los criterios de fórmulas al 10 de setiembre de 2019 Descripción: Acto de apertura de sobres A (propuesta económica) Fichero: Acto de apertura sobres A Exp 01-20.pdf

Gestión de ofertas

Resolución

Nº de licitadores presentados:	3
Nº de ofertas recibidas de pyme:	2
Nº de ofertas recibidas de otros Estados miembro de la UE:	0
Nº de ofertas recibidas de terceros países:	0
Nº de ofertas recibidas por vía electrónica:	3
Resolución:	Estado: Adjudicación **Oferta Adjudicataria:** Oferta base Precio sin IVA: 12,88 Precio con IVA: 15,58 **Adjudicación:** Fecha adjudicación: 12/11/2019 Tipo plazo: Años Plazo: 2 **Empresa Adjudicataria:** Razón social: VERSIA CONTACT CENTER, S.L. Precio sin IVA: 12,88 Precio con IVA: 15,58 Lugar de ejecución principal en la UE: Sí **NUTS del lugar ejecución principal:** Código NUTS: ES211 Descripción: Araba/Álava Principal: No Observaciones del precio: Precio por hora Es probable que el contrato sea objeto de subcontratación: No
Documentos resolución:	Nombre del fichero: Acta apertura sobres A Exp 01-20.pdf Tipo de fichero: Acta de la mesa

Nombre del fichero: Acta apertura sobres C Exp 01-20.pdf
Tipo de fichero: Acta de la mesa
Nombre del fichero: Informe valoración criterios no fórmulas Exp 01-20.pdf
Tipo de fichero: Informe de Juicios de Valor
Nombre del fichero: Acuerdo 707-2019.pdf
Tipo de fichero: Resolución Definitiva - Resolución

Contrato

Contrato

Código del contrato: 1/20566_00000000000000000000001
Estado Contrato: Pdte. firma administración
CIF: B95250817
Razón Social: VERSIA CONTACT CENTER, S.L.

Publicaciones

Publicar en Perfil de Contratante:	Sí
Fecha de publicación:	25/02/2020
Publicar automáticamente en el DOUE:	No

Recurso