

Contratar servicio de información telefónica y telemática de carácter tributario, y cita previa de Dirección de Hacienda, a excepción de cita previa de Campaña Impuesto de Renta de Personas Físicas.

Fecha de la primera publicación: 17/11/2020 14:41

Fecha de la última publicación: 27/05/2026 15:31

Expediente: 77/20-ST

Tipo de contrato: Servicios

Estado de la tramitación: Modificación contrato

Presupuesto del contrato sin IVA: 504.846

Presupuesto del contrato con IVA: 610.864

Poder adjudicador: Diputación Foral de Álava

Entidad impulsora: P0100000I - Departamento de Hacienda, Finanzas y Presupuestos

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

Introducción

Objeto del contrato: Contratar servicio de información telefónica y telemática de carácter tributario, y cita previa de Dirección de Hacienda, a excepción de cita previa de Campaña Impuesto de Renta de Personas Físicas.

Expediente: 77/20-ST

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:	Modificación contrato
Tramitación:	Ordinaria
Procedimiento de adjudicación:	Abierto
Ley Nacional:	Ley 9/2017
Sujeto a regulación armonizada:	Sí
Motivos de exclusión :	Motivos de exclusión: Incumplimiento de las obligaciones establecidas en los motivos de exclusión puramente nacionales Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Los previstos en la Parte III del Documento Europeo Único de Contratación (DEUC).
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 Hacienda, Finanzas y Presupuestos
Organo contratación:	Consejo de Gobierno Foral
Entidad tramitadora:	P0100000I - Departamento de Hacienda, Finanzas y Presupuestos
Mesa contratación:	Mesa de Contratación - Departamento de Hacienda, Finanzas y Presupuestos
Tipo poder:	Autoridad regional o local
Principal actividad:	Servicios públicos generales
Contacto Administrativo:	Dirección: Servicio de Secretaria Técnica de Hacienda, Finanzas y Presupuestos. Email: servicioSTHFP@araba.eus Teléfono: +34 945181576
Contacto Técnico:	Dirección: Servicio de Relación con los Contribuyentes. Email: RDamborenea@araba.eus Teléfono: +34 945181552
Órgano de recurso:	Descripción: Órgano Administrativo Foral de Recursos Contractuales de Álava Dirección Postal: Plaza de la Provincia, s/n. 01001 Vitoria-Gasteiz (Álava/Araba) Localidad: Vitoria-Gasteiz Código Postal: 01001 Email: oafrc-kefoa@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:	https://www.contratacion.euskadi.eus/
Duración del contrato:	Años
Plazo:	2
Prórrogas :	Sí
Número de prórrogas:	2
Descripción de las prórrogas:	2
La prestación del servicio se reserva a una profesión concreta :	No
Solvencia económica y financiera indicados en los pliegos de contratación :	Sí
Criterios de selección de solvencia económica y financiera:	Volumen de negocios anual medio
Lista y breve descripción de los criterios de solvencia:	.
Nivel o niveles mínimos que pueden exigirse (en su caso):	.

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 por la empresa licitadora (expresado en precio por persona/hora) para el servicio de atención telefónica y telemática. Ponderación: 40 Criterio: -Mejor precio ofertado por la empresa licitadora (expresado en precio por persona/hora) para el servicio witi. Ponderación: 5 Criterio: -Para el servicio de atención telefónica y telemática. Relación salario neto de Seguridad Social a cargo del trabajador/a por persona y hora/precio por persona y hora de servicio Ponderación: 15
Criterios de calidad (en su caso):	Criterio: -Plan de Organización e Implantación del Servicio Ponderación: 40
Se utilizará subasta electrónica :	No
Lugar de presentación de las ofertas o solicitudes de participación:	Dirección: Servicio de Secretaría Técnica de Hacienda, Finanzas y Presupuestos. Teléfono: +34 945181576
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

Condiciones especiales de ejecución: Sí
 Tipo: Igualdad de Mujeres y Hombres
 Criterios de Adjudicación: No
 Condiciones especiales de ejecución: No
 Criterios de solvencia técnica: No
 Contratos reservados: No
 Otros: No
 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: Link Grabación Apertura Sobre A

Se trata de contratos periódicos : No

Se utilizará el pedido electrónico: No

Se aceptará la facturación electrónica: No

Se utilizará el pago electrónico: No

Datos económicos

Valor estimado: 1.211.632

Presupuesto del contrato sin IVA: 504.846

Presupuesto del contrato con IVA: 610.864

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 máximo del contrato (excluido IVA)

Ficheros

Ficheros: Nombre del fichero: 77-20 CUADRO_cove.pdf
Tipo de fichero: Carátula
Nombre del fichero: 77-20 CUADRO_cove.pdf
Tipo de fichero: Carátula
Nombre del fichero: 77-20.xml
Tipo de fichero: DEUC
Observaciones del fichero: 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: 77-20.xml
Tipo de fichero: DEUC
Observaciones del fichero: 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: 77-20 ANEXOS_cove.pdf

Tipo de fichero: Otros

Nombre del fichero: A2005150_cove.pdf

Tipo de fichero: Otros

Nombre del fichero: A2005150_cove.pdf

Tipo de fichero: Otros

Nombre del fichero: 77-20 ANEXOS_cove.pdf

Tipo de fichero: Otros

Nombre del fichero: 77-20 TÉCNICAS_cove.pdf

Tipo de fichero: Pliego de bases técnicas

Nombre del fichero: 77-20 TÉCNICAS_cove.pdf

Tipo de fichero: Pliego de bases técnicas

Nombre del fichero: 77-20 PLIEGOS TIPO.pdf

Tipo de fichero: Pliego de cláusulas administrativas particulares

Nombre del fichero: 77-20 PLIEGOS TIPO.pdf

Tipo de fichero: Pliego de cláusulas administrativas particulares

Lotes

Tablón de anuncios

Fecha límite de presentación de ofertas o solicitudes de participación: 04/12/2020 14:30

Apertura de plicas Fórmulas: Descripción: APERTURA SOBRE A - Dirección de Internet desde donde se podrá seguir el acto en directo: https://www6.euskadi.net/lizitazioa/directo_DFA_es.html
Fecha de apertura: 16/03/2021 10:30
Pública: Sí
Lugar: Biblioteca de la Dirección de Hacienda de la Diputación Foral de Álava - c/ Samaniego, 14-5ª Planta, de Vitoria-Gasteiz.
Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: Pública

Apertura de plicas Juicios de valor: Descripción: APERTURA SOBRE B.
Fecha de apertura: 11/12/2020 12:00
Pública: No
Lugar: c/ Samaniego, 14-4ª Planta, de Vitoria-Gasteiz.
Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: Presidente-Director de Finanzas y Presupuestos de la DFA. Secretaria-Jefa del Servicio de la Secretaria Técnica de Hacienda, Finanzas y Presupuestos.

Otros: Concepto: Video - Link Grabación Apertura Sobre A
Fichero: 77-20 Link Grabación Apertura Sobre A.docx

Gestión de ofertas

Resolución

Nº de licitadores presentados: 3
Nº de ofertas recibidas de pyme: 3
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: 504.866,79

Precio con IVA: 610.864,62

Adjudicación:

Fecha adjudicación: 18/05/2021

Tipo plazo: Años

Plazo: 2

Empresa Adjudicataria:

Razón social: VERSIA CONTACT CENTER, S.L.

Precio sin IVA: 504.866,79

Precio con IVA: 610.864,62

Lugar de ejecución principal en la UE: Sí

NUTS del lugar ejecución principal:

principal:

Código NUTS: ES211

Descripción: Araba/Álava

Principal:

No

Es probable que el contrato sea objeto de subcontratación: No

Documentos resolución:

Nombre del fichero: ACTA PROPUESTA ADJUDICACIÓN.pdf

Tipo de fichero: Acta de la mesa

Nombre del fichero: ACUERDO PRORROGA1_cove.pdf

Tipo de fichero: Otros

Observaciones del fichero: Prórroga1

Nombre del fichero: 2023-1396 (77-20-2) Acuerdo prorroga2_cove.pdf

Tipo de fichero: Otros

Observaciones del fichero: Prórroga2

Nombre del fichero: AVERSIA_cove.pdf

Tipo de fichero: Otros

Observaciones del fichero: Modificación Contrato Adjudicación.

Nombre del fichero: 23-1396 ACUERDO MODPRORROGA1_cove.pdf

Tipo de fichero: Otros

Observaciones del fichero: Modificación Contrato Prórroga1

Nombre del fichero: 23-1396 ACUERDO MODPRORROGA2_cove.pdf

Tipo de fichero: Otros

Observaciones del fichero: Modificación Contrato Prórroga2

Nombre del fichero: 23-1396 (77-20-3) Acuerdo prórroga3_cove.pdf

Tipo de fichero: Otros

Observaciones del fichero: Prórroga3 Extraordinaria

Nombre del fichero: 23-1396 ACUERDO LIQUIDACION_cove.pdf

Tipo de fichero: Otros

Observaciones del fichero: Liquidación del contrato y devolución de las garantías depositadas.

Nombre del fichero: Acuerdo_Adjudicación_cove.pdf

Tipo de fichero: Resolución Definitiva - Resolución

Contrato

Contrato

Código del contrato: 77/20-ST565_0000000000000000000001

Estado Contrato: Finalizado

CIF: B95250817

Razón Social: VERSIA CONTACT CENTER, S.L.

F. Firma Empresa / Formalización: 15/06/2021

F. Firma Admin.: 15/06/2021

Modificación del objeto:

Importe de las Modificaciones: 122.172,92

: Incremento

Incremento del Plazo: 0

Tipo modificación: Modificado

Fecha resolución: 28/03/2023

Fecha finalización: 15/06/2023

Referencia número expediente: 77/20

Prórrogas:

Importe de la prórroga: 305.432,31

Incremento del Plazo: 12

Fecha resolución: 02/05/2023

Fecha finalización: 15/06/2024

Referencia número expediente: 77/20

Observaciones: Aprobación Primera Prórroga.

Importe de la prórroga: 305.432,31

Incremento del Plazo: 12

Fecha resolución: 16/04/2024

Fecha finalización: 15/06/2025

Referencia número expediente: 77/20

Observaciones: Aprobación Segunda Prórroga. Modificación Segunda Prórroga (Ver apartado Incidencias Contractuales).

Importe de la prórroga: 229.074,23

Incremento del Plazo: 9
Fecha resolución: 20/05/2025
Fecha finalización: 15/03/2026
Referencia número expediente: 77/20
Observaciones: Aprobación Tercera Prórroga Extraordinaria.

Incidencias contractuales / Modificaciones de precio:

Concepto: Se propone modificar la primera prórroga del contrato por razones de volumen de trabajo y se contraten más horas y días de las inicialmente previstas incrementando su cuantía en el porcentaje del 20 por ciento previsto en la Cláusula Z) del Cuadro de Características que finaliza el 15 de junio de 2024.

Fecha Acuerdo: 19/03/2024

Importe: 61.086,46

Concepto: Se propone modificar la segunda prórroga del contrato por razones de volumen de trabajo y se contraten más horas y días de las inicialmente previstas incrementando su cuantía en el porcentaje del 20 por ciento previsto en la Cláusula Z) del Cuadro de Características que finaliza el 15 de junio de 2025.

Fecha Acuerdo: 20/05/2025

Importe: 61.086,46

Publicaciones

Publicar en Perfil de Contratante:	Sí
Publicar automáticamente en el DOUE:	Sí
Número de anuncio en el DOUE anterior:	64198edb-c67d-460b-8cf1-43444acd3fa9-01
DOUE (introducción manual):	Nº Boletín: LICITACIÓN Fecha de envío: 18/11/2020 Nº Boletín: FORMALIZACIÓN Fecha de envío: 15/06/2021 Nº Boletín: MODIFPROR2 Fecha de envío: 26/05/2025 Nº Boletín: DEVOL. FIANZAS Fecha de envío: 27/05/2026

Recurso