

Prestación de los servicios de atención telefónica e información para la resolución de llamadas y consultas recibidas de la ciudadanía en general o personas interesadas en un expediente de ayudas, en relación con expedientes en los Programas de ayudas 3, 4 y 5 del RD 853/2021 y las Líneas 1 y 2 de la Orden de 21 de julio de 2021. Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia financiado por la Unión Europea-Next GenerationEU

Fecha de la primera publicación: 04/04/2023 14:22

Fecha de la última publicación: 18/02/2025 10:41

Expediente: 03/2023

Tipo de contrato: Servicios

Estado de la tramitación: Formalizado / En ejecución

Presupuesto del contrato sin IVA: 36.864

Presupuesto del contrato con IVA: 44.605,44

Poder adjudicador: Entidad Pública Empresarial de Vivienda, Donostiako Etxegintza

Entidad impulsora: Q2000537G - Entidad Pública Empresarial de Vivienda, Donostiako Etxegintza

Dirección web de Licitación electrónica: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Introducción

Objeto del contrato: Prestación de los servicios de atención telefónica e información para la resolución de llamadas y consultas recibidas de la ciudadanía en general o personas interesadas en un expediente de ayudas, en relación con expedientes en los Programas de ayudas 3, 4 y 5 del RD 853/2021 y las Líneas 1 y 2 de la Orden de 21 de julio de 2021. Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia financiado por la Unión Europea-Next GenerationEU

Expediente: 03/2023

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:	Formalizado / En ejecución
Tramitación:	Ordinaria
Procedimiento de adjudicación:	Abierto Simplificado
Ley Nacional:	Ley 9/2017
Sujeto a regulación armonizada:	No
Tipo de contrato:	Servicios
Recurso:	No
Licitación electrónica :	Sí
Licitación KPE :	Sí
Dirección web de Licitación electrónica:	https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion
Comunicación:	Acceso libre, directo, completo y gratuito a los pliegos de la contratación
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia :	Sí

Organismos

Poder adjudicador:	Entidad Pública Empresarial de Vivienda, Donostiako Etxegintza
Entidad impulsora:	Q2000537G - Entidad Pública Empresarial de Vivienda, Donostiako Etxegintza
Organo contratación:	Presidente del Consejo de Administración
Tipo poder:	Autoridad regional o local
Principal actividad:	Vivienda y servicios comunitarios
Contacto Administrativo:	Nombre y Apellidos: MANUELA REDRUELLO GÓMEZ Dirección: Peñaflorida, 14 1º 20004 Donostia / San Sebastián Email: etxegintza@donostia.eus Teléfono: +34 943481765
Contacto Técnico:	Nombre y Apellidos: MAIDER ROMAY BUSTO Dirección: Peñaflorida. 14 - 1º 20004 Donostia/San Sebastián(Gipuzkoa) Dirección Web: http://www.donostia.eus Email: etxegintza@donostia.eus Teléfono: +34 943481765
Quorum mínimo de apertura:	2
Componente de la mesa/ comité:	Nombre: NERE IBARLUCEA DIAZ Función: Otro Nombre: JOSE LUIS BUENO IRAOLA Función: Suplente Nombre: RAFAEL BERNARDO FARIAS BLANC Función: Otro Nombre: MANUELA REDRUELLO GOMEZ Función: Otro Nombre: JUAN RAMON CENDRERO IRAOLA Función: Secretario/a Nombre: IOSUNE ALVAREZ IRIJOA Función: Otro
Otras personas con acceso a documentación:	Nombre: MARIA JOSE DIAZ-CANEJA EGUREN Función: Otro
Órgano de recurso:	Descripción: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales Dirección Postal: Donostia-San Sebastián, 1 01010 Vitoria-Gasteiz Localidad: Vitoria-Gasteiz Email: oarc@euskadi.eus Principal: Sí

El contrato es adjudicado por una central de compras: No

Objeto del contrato

CPV's : CPV: 79342320-2 - Servicios de atención al cliente
Principal: Sí

Lugar de ejecución principal en la UE : Sí

NUTS del lugar ejecución principal: Código NUTS: ES212
Principal: Sí
Descripción: Gipuzkoa

Contrato cubierto por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP) No

División en lotes: No

Se aceptan variantes: No

Se aceptan opciones : No

Precios unitarios : Sí

Modo de acceso a los pliegos: <https://www.contratacion.euskadi.eus/>

Duración del contrato: Meses

Plazo: 6

Prórrogas : Sí

Número de prórrogas: 2

Descripción de las prórrogas: El contrato podrá prorrogarse tres meses por el Órgano de Contratación hasta un máximo de tres meses adicionales, mediando notificación fehaciente por parte de la entidad contratante al contratista al respecto, con al menos un mes de antelación a la finalización del contrato en curso, y será obligatoria para el contratista

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:	El precio no es el único criterio de adjudicación
Criterios relativos al coste (en caso de pluralidad de criterios):	Criterio: Igualdad entre hombres y mujeres. Ponderación: 5 Criterio: Disposición de sistemas de gestión. Ponderación: 10 Criterio: Proposición económica. Ponderación: 70 Criterio: Experiencia del equipo adscrito al servicio Ponderación: 15
Se utilizará subasta electrónica :	No
Lugar de presentación de las ofertas o solicitudes de participación:	Dirección: https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion Dirección Web: http://www.donostia.eus Teléfono: +34 943481765 Email: etxegintza@donostia.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):	2 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: Sí
 Condiciones especiales de ejecución: No
 Criterios de solvencia técnica: No
 Contratos reservados: No
 Otros: No
 Tipo: Igualdad de Mujeres y Hombres
 Criterios de Adjudicación: Sí
 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

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: 54.432

Presupuesto del contrato sin IVA: 36.864

Presupuesto del contrato con IVA: 44.605,44

Financiado con fondos de la UE :	No
IVA(s) del presupuesto del contrato:	Concepto: IVA Tipo de IVA: 21 %, tipo de IVA general
Precios unitarios:	Concepto: Precio hora Coordinador CPV: Servicios de atención al cliente Precio con IVA: 31,46 Precio sin IVA: 26 Concepto: Perfil atención al interesado CPV: Servicios de atención al cliente Precio con IVA: 27,83 Precio sin IVA: 23
Garantía provisional:	No
Garantía definitiva:	No

Ficheros

Ficheros:	Nombre del fichero: CARATULA.pdf Tipo de fichero: Carátula Nombre del fichero: KARATULA.pdf Tipo de fichero: Otros Nombre del fichero: PPT.pdf Tipo de fichero: Pliego de bases técnicas Nombre del fichero: PTA.pdf Tipo de fichero: Otros Nombre del fichero: PCAP.pdf Tipo de fichero: Pliego de cláusulas administrativas particulares Nombre del fichero: AKPA.pdf Tipo de fichero: Otros Nombre del fichero: memoriaPRTR.pdf Tipo de fichero: Otros
------------------	--

Lotes

Tablón de anuncios

Fecha límite de presentación de ofertas o solicitudes de participación:	21/04/2023 23:59
Apertura de plicas Sobre único:	Descripción: Apertura Fecha de apertura: 25/04/2023 10:00 Pública: Sí

Acuerdos de la mesa/ comité:	Descripción: Acta apertura Sobre único
	Fichero: Acta apertura Sobre unico.pdf
	Descripción: Acta valoración documentación previa, propuesta de adjudicación.
	Fichero: Acta calificación doc previa adjudicación propuesta adjudicación.pdf
Otros:	Descripción: Acta calificación, valoración y declaración de mejor oferta
	Fichero: Acta calificación, valoración, declaración mejor oferta.pdf
	Concepto: Acuerdo de declaración de mejor oferta
	Fichero: acuerdopresidentedeclaracionmejorofertacallcentercaseus-1.pdf
	Concepto: Acuerdo adjudicación.
	Fichero: acuerdopresidenteadjudicacioncontratocallcentercaseus-3.pdf

Gestión de ofertas

Empresas Licitadoras:	Razón Social: VERSIA CONTACT CENTER, S.L.
	Fecha registro: 21/04/2023

Resolución

Nº de licitadores presentados:	1
Nº de ofertas recibidas de pyme:	1
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:	1
Resolución:	Plazo (meses): 6 Estado: Adjudicación Oferta Adjudicataria: Oferta base Precio sin IVA: 34.688 Precio con IVA: 41.972,48 Plazo (meses): 6
Precios unitarios:	Concepto: Precio hora Coordinador Precio sin IVA: 24,55 Precio con IVA: 29,71 Plazo (meses): 6 Concepto: Perfil atención al interesado Precio sin IVA: 21,6 Precio con IVA: 26,14 Plazo (meses): 6
Adjudicación:	Fecha adjudicación: 09/05/2023 Tipo plazo: Meses Fecha inicio plazo: 09/05/2023

Plazo: 6

Empresa Adjudicataria:

Razón social: VERSIA CONTACT
CENTER, S.L.

Precio sin IVA: 34.688

Precio con IVA: 41.972,48

Lugar de ejecución principal en la UE:

NUTS del lugar ejecución principal:

Código NUTS: ES212

Descripción: Gipuzkoa

Principal:

Sí

Es probable que el contrato sea objeto de subcontratación:

No

Contrato

Contrato

Código del contrato: 03/2023810_00001

Estado Contrato: Ejecución

CIF: B95250817

Razón Social: VERSIA CONTACT CENTER, S.L.

F. Firma Empresa / Formalización: 09/05/2023

F. Firma Admin.: 10/05/2023

Publicaciones

Publicar en Perfil de Contratante:	Sí
Publicar automáticamente en el DOUE:	No

Recurso