

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

Fecha de la primera publicación: 28/05/2025 10:05

Fecha de la última publicación: 16/11/2025 09:55

Expediente: 24/C-29b

Tipo de contrato: Servicios

Estado de la tramitación: Formalizado / En ejecución

Presupuesto del contrato sin IVA: 231.404,96

Presupuesto del contrato con IVA: 280.000

Poder adjudicador: Diputación Foral de Álava

Entidad impulsora: P0100000I - Departamento de Movilidad Sostenible e Infraestructuras Viarias

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

Introducción

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

Expediente: 24/C-29b

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:	Urgente
Procedimiento de adjudicación:	Abierto
Ley Nacional:	Ley 9/2017
Sujeto a regulación armonizada:	Sí
Motivos de exclusión :	Motivos de exclusión:Conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación Descripción de los motivos de exclusión en castellano: -
Tipo de contrato:	Servicios
Justificación:	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.
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 :	No

Organismos

Poder adjudicador:	Diputación Foral de Álava
Entidad impulsora:	P0100000I - Departamento de Movilidad Sostenible e Infraestructuras Viarias

Organo contratación:	Consejo de Gobierno Foral
Entidad tramitadora:	P0100000I - Departamento de Movilidad Sostenible e Infraestructuras Viarias
Mesa contratación:	Mesa de Contratación - Departamento de Movilidad Sostenible e Infraestructuras Viarias
Tipo poder:	Autoridad regional o local
Principal actividad:	Servicios públicos generales
Contacto Administrativo:	Nombre y Apellidos: Negociado de Infraestructuras Viarias y Movilidad Dirección: Plaza de la Provincia, nº 4- 5ª planta Email: negociadocarreteras@araba.eus Teléfono: +34 945181818
Contacto Técnico:	Nombre y Apellidos: Servicio de Movilidad y Transportes Dirección: Plaza de la Provincia, nº 2-3 bajo Email: negociadocarreteras@araba.eus Teléfono: +34 945181818
Quorum mínimo de apertura:	2
Componente de la mesa/ comité:	Nombre: Susana Moran Arcos Función: Secretario/a Nombre: Sonia Gutiérrez Benítez Función: Suplente Nombre: Joaquín Erviti Ortiz Función: Otro Nombre: Unai Elorza Sanchez Función: Otro Nombre: Rosa Ana Martínez Andrés Función: Otro Nombre: Blanca García Gonzalo Función: Otro Nombre: Izaskun Rubio Garay Función: Otro Nombre: Patricia Pérez Aguirre Función: Otro
Otras personas con acceso a documentación:	Nombre: Esther Ibarra Novita Función: Otro Nombre: Kristina Martínez García Función: Otro
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)** Sí

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: 1

Prórrogas : Sí

Número de prórrogas: 2

**Descripción de las
prórrogas:** 2 prórrogas de como máximo un (1) año cada una

La prestación del servicio se reserva a una profesión concreta :	No
Solvencia económica y financiera indicados en los pliegos de contratación :	Sí
Criterio de selección de solvencia económica y financiera:	Volumen de negocios anual medio
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: 30 Criterio: Mejor relación entre la suma de salarios base brutos anuales del personal teleoperador ofertado y el precio ofertado para la prestación del servicio Ponderación: 15 Criterio: Mejoras Ponderación: 15
Criterios de calidad (en su caso):	Criterio: Memoria técnica Ponderación: 40
Se utilizará subasta electrónica :	No
Lugar de presentación de las ofertas o solicitudes de participación:	Dirección: https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion Teléfono: +34 945016298
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	2 Meses

obligado a mantener la oferta (a partir de la recepción de ofertas):

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

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

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:

Informe propuesta de adjudicación

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:	798.347,1
Presupuesto del contrato sin IVA:	231.404,96
Presupuesto del contrato con IVA:	280.000
Financiado con fondos de la UE :	No
IVA(s) del presupuesto del contrato:	Concepto: IVA aplicable Tipo de IVA: 21 %, tipo de IVA general
Garantía provisional:	No
Garantía definitiva:	Sí
Importe de la garantía definitiva:	(5)% sobre el importe de adjudicación (excluido IVA)

Ficheros

Ficheros:	Nombre del fichero: 24C29b Atención personas usuarias Alavabus y TC_cove.pdf Tipo de fichero: Aprobación del expediente Nombre del fichero: 24C-29b Cuadro de características_cove.pdf Tipo de fichero: Carátula Observaciones del fichero: Cuadro de características Nombre del fichero: 24C-29b DEUC.xml Tipo de fichero: DEUC Nombre del fichero: 24C29b ANEXO I servicios.pdf Tipo de fichero: Informe de insuficiencia de medios Nombre del fichero: 24C-29b Informe propuesta del servicio.pdf Tipo de fichero: Otros Observaciones del fichero: Informe propuesta del Servicio Nombre del fichero: 24C-29b ANEXOS 2025.docx Tipo de fichero: Otros Observaciones del fichero: Anexos personalizados Nombre del fichero: 24C-29b Anexos personalizados_cove.pdf Tipo de fichero: Otros Observaciones del fichero: Anexos personalizados Nombre del fichero: 24C-29b PPT_cove.pdf Tipo de fichero: Pliego de bases técnicas Nombre del fichero: SERVICIOS PROCEDIMIENTO ABIERTO_cove.pdf
------------------	--

Tipo de fichero: Pliego de cláusulas administrativas particulares

Lotes

Tablón de anuncios

**Fecha límite de
presentación de
ofertas o solicitudes de
participación:**

10/06/2025 23:59

**Apertura de plicas
Capacidad y solvencia:**

Descripción: La apertura electrónica del sobre C (capacidad para contratar) se realizará en acto privado en el Negociado de Infraestructuras Viarias y Movilidad de Diputación Foral de Álava.
Fecha de apertura: 26/06/2025 10:00
Pública: No

**Apertura de plicas
Fórmulas:**

Descripción: La apertura electrónica del sobre A (proposición económica y criterios evaluables mediante fórmulas) se realizará en acto público mediante su emisión en directo por videoconferencia
Fecha de apertura: 09/07/2025 10:00
Pública: Sí
Lugar: se realizará en acto público mediante su emisión en directo por videoconferencia
Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: -

**Apertura de plicas Juicios
de valor:**

Descripción: La apertura electrónica del sobre B (requisitos técnicos y criterios no evaluables mediante fórmulas) se realizará en acto privado en el Negociado de Infraestructuras Viarias y Movilidad de Diputación Foral de Álava.
Fecha de apertura: 26/06/2025 10:03
Pública: No
Lugar: se realizará en acto privado en el Negociado de Infraestructuras Viarias y Movilidad de Diputación Foral de Álava.
Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: -

**Acuerdos de la mesa/
comité:**

Descripción: Acta de apertura sobre A
Fichero: 24C-29b Acta apertura Sobre A.pdf
Descripción: Acta de apertura sobre C
Fichero: 24C-29b Acta de apertura sobre C.pdf
Descripción: Acta de apertura del sobre B
Fichero: 24C-29b Acta de apertura sobre B.pdf
Descripción: Acta propuesta de adjudicación
Fichero: 24C-29b Acta propuesta de adjudicación.pdf

Otros:

Concepto: En directo
Fichero: Link emision en directo.pdf
Concepto: AVISO IMPORTANTE
Fichero: 24C-29b Suspensión de la licitación.pdf

Concepto: AVISO IMPORTANTE
Fichero: 24C-29b AVISO SUSPENSIÓN apertura privada Sobres C y B.pdf
Concepto: AVISO IMPORTANTE
Fichero: 24C-29b LEVANTAMIENTO SUSPENSIÓN.pdf

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:	Plazo (meses): 12 Estado: Adjudicación Oferta Adjudicataria: Oferta base	Precio sin IVA: 205.950,41 Precio con IVA: 249.200 Plazo (meses): 12
Adjudicación:	Fecha adjudicación: 14/10/2025 Tipo plazo: Años Fecha inicio plazo: 10/11/2025 Plazo: 1 Empresa Adjudicataria: Razón social: VERSIA CONTACT CENTER, S.L. Precio sin IVA: 205.950,41 Precio con IVA: 249.200 Lugar de ejecución principal en la UE: Sí NUTS del lugar ejecución principal: Código NUTS: ES211 Descripción: Araba/Álava Principal: Sí Es probable que el contrato sea objeto de subcontratación: No	
Documentos resolución:	Nombre del fichero: 24C-29b Informe valoración sobre B.pdf Tipo de fichero: Informe de Juicios de Valor Nombre del fichero: Informe Propuesta Adjudicación Final.pdf Tipo de fichero: Otros	

Observaciones del fichero: Informe propuesta de adjudicación
Nombre del fichero: 24C-29b Acuerdo de adjudicación_cove.pdf
Tipo de fichero: Resolución Definitiva - Resolución de adjudicación

Contrato

Contrato

Código del contrato: 24/C-29b568_00001
Estado Contrato: Ejecución
CIF: B95250817
Razón Social: VERSIA CONTACT CENTER, S.L.
F. Firma Empresa / Formalización: 10/11/2025
F. Firma Admin.: 11/11/2025

Publicaciones

Publicar en Perfil de Contratante:	Sí
Publicar automáticamente en el DOUE:	Sí
Número de anuncio en el DOUE anterior:	bd8cc27f-b697-42c5-a624-7b5ace0158ea-01

Recurso