

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.

Fecha de la primera publicación: 20/11/2025 05:03

Fecha de la última publicación: 08/03/2026 10:25

Expediente: ADM1-2024-5094-BIS

Tipo de contrato: Servicios

Estado de la tramitación: Formalizado / En ejecución

Presupuesto del contrato sin IVA: 399.810

Presupuesto del contrato con IVA: 483.770,1

Poder adjudicador: Diputación Foral de Álava

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

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

Introducción

Objeto del contrato: 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.

Expediente: ADM1-2024-5094-BIS

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
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):	Sí
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
Anuncio Previo vinculado:	Servicio de información telefónica y telemática tributaria para la Dirección Hacienda.
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia :	No

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:	Nombre y Apellidos: Servicio de Secretaria Técnica de Hacienda, Finanzas y Presupuestos Dirección: C/ Samaniego 14-4ª Planta, 01008 Vitoria-Gasteiz (Álava/Araba) Dirección Web: http://www.araba.eus Email: servicioSTHFP@araba.eus Teléfono: +34 945181576
Contacto Técnico:	Nombre y Apellidos: Servicio de Relación con los Contribuyentes Dirección: C/ Samaniego 14-Planta Baja, 01008 Vitoria-Gasteiz (Álava/Araba) Dirección Web: http://www.araba.eus Email: RContribuyentes@araba.eus Teléfono: +34 945181552
Quorum mínimo de apertura:	2
Componente de la mesa/ comité:	Nombre: Jesús Valiño Muro Función: Secretario/a Nombre: Ana Landera Fernández Función: Suplente Nombre: Maria Teresa Peña Fernández Función: Otro Nombre: Joaquín Erviti Ortiz Función: Otro Nombre: Nerea Jurado García Función: Otro Nombre: Iñaki Arrizabalaga Ormaechea Función: Otro Nombre: Yolanda Perales Anton Función: Otro Nombre: María José Aisa Varela Función: Otro
Otras personas con acceso a documentación:	Nombre: Carmen Nájera Díaz de Arcaya 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)** 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: 12

Prórrogas : Sí

Número de prórrogas: 2

Descripción de las prórrogas:	Prórrogas: se establece la posibilidad de prorrogar el contrato por dos años más o por periodos inferiores sin que la duración total del contrato pueda ser mayor de tres años.
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
Criterios de solvencia indicados en los pliegos de contratación :	Sí
Criterios de selección de solvencia técnica y profesional:	Certificados de institutos de control de calidad
Criterios de adjudicación:	Pluralidad de criterios
Criterios relativos al coste (en caso de pluralidad de criterios):	Criterio: -Mejor precio ofertado por la empresa licitadora. Ponderación: 28 Criterio: -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. Ponderación: 10 Criterio: -Estar en posesión del certificado UNE-EN ISO 18295 "Centros de contacto con el cliente" en su versión vigente o certificado equivalente. Ponderación: 6 Criterio: -Plazo de sustitución del personal, expresado en días, para supuestos imprevistos. Ponderación: 7
Criterios de calidad (en su caso):	Criterio: -Plan de Organización e Implantación del Servicio Ponderación: 49
Se utilizará subasta electrónica :	No
Lugar de presentación de las ofertas o solicitudes de participación:	Dirección: Licitación Electrónica. Dirección Web: http://www.araba.eus Teléfono: +34 945181818
Lenguas en que pueden presentarse las ofertas	Descripción: Español Descripción: Euskera

o las solicitudes de
participación:

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: 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
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

Se trata de contratos periódicos : No

Se utilizará el pedido electrónico: No

Se aceptará la facturación electrónica: Sí

Se utilizará el pago electrónico: No

Datos económicos

Valor estimado: 1.439.316

Presupuesto del contrato sin IVA: 399.810

Presupuesto del contrato con IVA: 483.770,1

Financiado con fondos de la UE : No

IVA(s) del presupuesto del contrato: Concepto: IVA aplicable
Tipo de IVA: 21 %, tipo de IVA general

Precios unitarios: Concepto: -Servicio de atención consultas telefónicas y telemáticas (por persona y hora)
Denominación: -Servicio de atención consultas telefónicas y telemáticas (por persona y hora)
CPV: Servicios de contestación de llamadas telefónicas
Precio con IVA: 33,88

Precio sin IVA: 28
Concepto: -Servicio atención cita (por persona y hora)
Denominación: -Servicio atención cita (por persona y hora)
CPV: Servicios de contestación de llamadas telefónicas
Precio con IVA: 22,99
Precio sin IVA: 19

Garantía provisional: No

Garantía definitiva: Sí

Importe de la garantía definitiva: 5% sobre el presupuesto máximo del contrato (excluido IVA) (19.990,50 euros).

Ficheros

Ficheros: Nombre del fichero: 24-5094 ACUERDO LICITACION (2)_cove.pdf
Tipo de fichero: Aprobación del expediente
Nombre del fichero: 24-5094 CUADRO_cove.pdf
Tipo de fichero: Carátula
Nombre del fichero: 24-5094 ANEXOS_cove.pdf
Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: 24-5094 TECNICAS_cove.pdf
Tipo de fichero: Pliego de bases técnicas
Nombre del fichero: 24-5094 PCAP_cove.pdf
Tipo de fichero: Pliego de cláusulas administrativas particulares

Lotes

Tablón de anuncios

Fecha límite de presentación de ofertas o solicitudes de participación: 05/12/2025 23:59

Apertura de plicas Capacidad y solvencia: Descripción: APERTURA SOBRE C
Fecha de apertura: 09/12/2025 10:00
Pública: No
Lugar: Dirección de Finanzas y Presupuestos - c/ Samaniego, 14-4ª Planta.
Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: Mesa de Contratación.

Apertura de plicas Fórmulas: Descripción: APERTURA SOBRE A: Dirección desde donde se podrá seguir el acto en directo: <https://www.contratacion.euskadi.eus/ac70bLicitacionWar/retransmission/directo/es/SKPE473.SDP>
Fecha de apertura: 21/01/2026 09:00
Pública: Sí

Lugar: Sala Gorbeia-Edificio de Hacienda
Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de
apertura: Mesa de contratación

**Apertura de plicas Juicios
de valor:**

Descripción: APERTURA SOBRE B
Fecha de apertura: 11/12/2025 14:00
Pública: No
Lugar: DIRECCION DE FINANZAS Y PRESUPUESTOS
Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de
apertura: MESA DE CONTRATACIÓN

**Acuerdos de la mesa/
comité:**

Descripción: -DOCUMENTO DE INICIO
Fichero: 24-5094 DOC. INICIO.pdf
Descripción: MEMORIA CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES PREVIAS
Fichero: 24-5094 MEMORIA CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES PREVIAS .pdf
Descripción: ACTA DE APERTURA SOBRE B
Fichero: 24-5094 ActaB.pdf
Descripción: ACTA DE APERTURA SOBRE A
Fichero: 24-5094 ACTA SOBRE A.pdf
Descripción: INFORME DE VALORACION CRITERIOS NO FORMULA
Fichero: 24-5094 VALORACION TECNICA.pdf
Descripción: PROPUESTA DE ADJUDICACION
Fichero: 24-5094 PROPUESTA ADJUDICACION.pdf

Otros:

Concepto: Respuesta Criterios de Valoración
Fichero: Respuesta Criterios Valoración.pdf
Concepto: Respuesta al segundo criterio adjudicación con fórmula
Fichero: Respuesta al segundoo criterioa adjudicación con fórmula.pdf
Concepto: VIDEO APERTURA SOBRE A
Fichero: 24-5094 Link Grabación Apertura Sobre A.pdf

Gestión de ofertas

Resolución

Nº de licitadores presentados: 2
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: 2
Resolución:

Plazo (meses): 12
Estado: Adjudicación
Oferta Adjudicataria: Oferta base
Precio sin IVA: 330.940

Precios unitarios:	Precio con IVA: 400.437 Plazo (meses): 12
	Concepto: -Servicio de atención consultas telefónicas y telemáticas (por persona y hora) Precio sin IVA: 22,5 Precio con IVA: 27,23 Plazo (meses): 12 Concepto: -Servicio atención cita (por persona y hora) Precio sin IVA: 18,5 Precio con IVA: 22,39 Plazo (meses): 12
Adjudicación:	Fecha adjudicación: 10/02/2026 Tipo plazo: Meses Fecha inicio plazo: 05/03/2026 Plazo: 12 Empresa Adjudicataria: Razón social: VERSIA CONTACT CENTER, S.L. Precio sin IVA: 330.940 Precio con IVA: 400.437 Lugar de ejecución principal en la UE: Sí NUTS del lugar ejecución principal: Código NUTS: ES211 Descripción: Araba/Álava Principal: Sí Observaciones del precio: precios unitarios por persona y hora Es probable que el contrato sea objeto de subcontratación: No
Documentos resolución:	Nombre del fichero: 24-5094 ADJUDICACION_cove.pdf Tipo de fichero: Resolución Definitiva - Resolución de adjudicación

Contrato

Contrato

Código del contrato: ADM1-2024-5094-BIS565_00001
Estado Contrato: Ejecución
CIF: B95250817
Razón Social: VERSIA CONTACT CENTER, S.L.
F. Firma Empresa / Formalización: 05/03/2026
F. Firma Admin.: 05/03/2026
Contrato: 24-5094 CONTRATO firmado.pdf

Publicaciones

Publicar en Perfil de Contratante:	Sí
Publicar automáticamente en el DOUE:	Sí
Número de anuncio en el DOUE anterior:	fd4ad272-e0e3-4890-80e0-f7c5fea9ece3-01
DOUE (introducción manual):	Nº Boletín: Anun-Licitación Fecha de envío: 18/11/2025 Nº Boletín: Anun-Formaliz- Fecha de envío: 06/03/2026

Recurso