

Servicio de atención de llamadas de Emergencias y de Tráfico de Euskadi

Fecha de la primera publicación: 02/04/2026 05:08

Fecha de la última publicación: 12/05/2026 12:41

Expediente: C02/033/2025

Tipo de contrato: Servicios

Estado de la tramitación: Plazo cerrado

Presupuesto del contrato sin IVA: 6.115.436,35

Presupuesto del contrato con IVA: 7.399.677,98

Poder adjudicador: Gobierno Vasco

Entidad impulsora: S4833001C - Seguridad

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

Introducción

Objeto del contrato:	Servicio de atención de llamadas de Emergencias y de Tráfico de Euskadi
Expediente:	C02/033/2025
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:	Plazo cerrado

Tramitación:	Ordinaria
Procedimiento de adjudicación:	Abierto
Ley Nacional:	Ley 9/2017
Sujeto a regulación armonizada:	Sí
Motivos de exclusión :	<p>Motivos de exclusión:Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional Motivos de exclusión:Quiebra Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Quiebra Motivos de exclusión:Corrupción Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Corrupción Motivos de exclusión:Convenio con los acreedores Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Convenio con los acreedores Motivos de exclusión:Participación en una organización delictiva Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Participación en una organización delictiva Motivos de exclusión:Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia Motivos de exclusión:Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho medioambiental Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho medioambiental Motivos de exclusión:Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo Motivos de exclusión:Fraude Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Fraude Motivos de exclusión:Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos Motivos de exclusión:Insolvencia Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Insolvencia Motivos de exclusión:Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho laboral Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho laboral Motivos de exclusión:Activos que están siendo administrados por un liquidador Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Activos que están siendo administrados por un liquidador</p>

Motivos de exclusión: Que haya incurrido en falsas declaraciones, le haya ocultado información, no esté en condiciones de facilitar los documentos necesarios y haya obtenido información confidencial sobre este procedimiento

Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Que haya incurrido en falsas declaraciones, le haya ocultado información, no esté en condiciones de facilitar los documentos necesarios y haya obtenido información confidencial sobre este procedimiento

Motivos de exclusión: Incumplimiento de las obligaciones establecidas en los motivos de exclusión puramente nacionales

Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Incumplimiento de las obligaciones establecidas en los motivos de exclusión puramente nacionales

Motivos de exclusión: Conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación

Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación

Motivos de exclusión: Participación, directa o indirecta, en la preparación del presente procedimiento de contratación

Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Participación, directa o indirecta, en la preparación del presente procedimiento de contratación

Motivos de exclusión: Mala conducta profesional grave

Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Mala conducta profesional grave

Motivos de exclusión: Rescisión anticipada, imposición de daños y perjuicios u otras sanciones comparables

Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Rescisión anticipada, imposición de daños y perjuicios u otras sanciones comparables

Motivos de exclusión: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho social

Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho social

Motivos de exclusión: Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de las contribuciones a la seguridad social

Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de las contribuciones a la seguridad social

Motivos de exclusión: Las actividades empresariales han sido suspendidas

Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Las actividades empresariales han sido suspendidas

Motivos de exclusión: Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de impuestos

Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de impuestos

Motivos de exclusión: Delitos de terrorismo o delitos ligados a las actividades terroristas

Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Delitos de terrorismo o delitos ligados a las actividades terroristas

Motivos de exclusión: Delito relacionado con su conducta profesional en el ámbito de la contratación de defensa

Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Delito relacionado con su conducta profesional en el ámbito de la contratación de defensa
Motivos de exclusión:Falta de fiabilidad para excluir riesgos para la seguridad del país
Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Falta de fiabilidad para excluir riesgos para la seguridad del país

Tipo de contrato:	Servicios
Recurso (Expediente recurrido):	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:	Gobierno Vasco
Entidad impulsora:	S4833001C - Seguridad
Organo contratación:	Viceconsejería de Seguridad
Entidad tramitadora:	S4833001C - Hacienda y Finanzas
Mesa contratación:	Comisión Central de Contratación - Dirección de Patrimonio y Contratación
Tipo poder:	Autoridad regional o local
Principal actividad:	Servicios públicos generales

Contacto Administrativo: Nombre y Apellidos: Ainhoa Haza López
Dirección: Donostia - San Sebastian, 1 Araba/Álava - Vitoria-Gasteiz 01010
Email: ai-haza@euskadi.eus
Teléfono: 945019572

Contacto Técnico: Nombre y Apellidos: Iñaki López Echazarreta (Emergencias)
Dirección: Donostia - San Sebastian, 1 01010 Vitoria - Gasteiz
Dirección Web: <https://www.contratacion.euskadi.eus>
Email: inaki.lopez@seg.euskadi.eus
Teléfono: +34 944063301
Nombre y Apellidos: Jon Joseba Aizpurua (Tráfico)
Dirección: Donostia - San Sebastian, 1 - 01010 Vitoria-Gasteiz
Email: jaizpurua@trafiko.eus
Teléfono: +34 946074104

Quorum mínimo de apertura: 2

Componente de la mesa/comité: Nombre: Ainhoa Ines Haza López
Función: Secretario/a
Nombre: Miguel Unzalu Fernández de Gorostiza
Función: Suplente
Nombre: Iñaki Basauri Bengoa
Función: Otro
Nombre: Jon Joseba Salazar Izaguirre
Función: Otro
Nombre: María Asunción Senín García
Función: Otro
Nombre: Almudena Otaola Urquijo
Función: Otro

Órgano de recurso: Descripción: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales
Dirección Postal: Donostia-San Sebastián, 1 01010 Vitoria-Gasteiz
Localidad: Vitoria-Gasteiz
Código Postal: 01010
Email: oarc@euskadi.eus
Principal: Sí

Información precisa sobre el plazo de recurso: 15 días hábiles

El contrato es adjudicado por una central de compras: No

Objeto del contrato

CPV's : CPV: 79511000-9 - Servicios de operador telefónico
Principal: No
CPV: 79512000-6 - Centro de llamadas

	Principal: Sí
Lugar de ejecución principal en la UE :	Sí
NUTS del lugar ejecución principal:	Código NUTS: ES213 Principal: Sí Descripción: Bizkaia Código NUTS: ES211 Principal: No Descripción: Araba/Álava Código NUTS: ES212 Principal: No Descripción: Gipuzkoa
Contrato cubierto por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP)	No
División en lotes:	Sí
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:	24
Prórrogas :	Sí
Número de prórrogas:	1
Descripción de las prórrogas:	Una o varias prórrogas sin que en total se pueda superar el plazo inicial de 24 meses
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 general
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: Oferta económica (Tráfico) Ponderación: 55 Criterio: Oferta económica (Emergencias) Ponderación: 20 Criterio: Oferta económica de horas gestión (Emergencias) Ponderación: 1,5 Criterio: Oferta económica de horas supervisión (Emergencias) Ponderación: 0,5
Criterios de calidad (en su caso):	Criterio: Oferta técnica (Tráfico) Ponderación: 45 Criterio: Oferta técnica (Emergencias) Ponderación: 25 Criterio: Mejor relación entre el salario del personal y el pago anual (Emergencias) Ponderación: 50 Criterio: Incremento de la bolsa anual de horas (Emergencias) Ponderación: 3
Número previsto de candidatos::	0
Número mínimo de candidatos::	0
Número máximo de candidatos::	0
Se utilizará subasta electrónica :	No
Lugar de presentación de las ofertas o solicitudes de participación:	Dirección: https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion Dirección Web: https://www.contratacion.euskadi.eus 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 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: Sí
Criterios de solvencia técnica: No
Contratos reservados: No
Otros: No
Tipo: Igualdad de Mujeres y Hombres
Criterios de Adjudicación: Sí
Condiciones especiales de ejecución: Sí
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: Sí
Criterios de solvencia técnica: No
Contratos reservados: No
Otros: No
Tipo: Protección de datos
Criterios de Adjudicación: No
Condiciones especiales de ejecución: Sí
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: *Se recomienda iniciar con los requisitos previos para la licitación electrónica al menos con una semana de antelación de la fecha límite para la presentación de ofertas para poder solventar posibles contratiempos técnicos (ver cláusula 12.2.1 de las condiciones generales).

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: 15.161.014,18

Presupuesto del contrato sin IVA: 6.115.436,35

Presupuesto del contrato con IVA: 7.399.677,98

Financiado con fondos de la UE : No

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

Precios unitarios: Concepto: Gestores Emergencias

Denominación: Día laborable diurno (€/hora)
CPV: Centro de llamadas
Precio con IVA: 22,75
Precio sin IVA: 18,8
Concepto: Gestores Emergencias
Denominación: Día laborable nocturno (€/hora)
CPV: Centro de llamadas
Precio con IVA: 31,45
Precio sin IVA: 25,99
Concepto: Gestores Emergencias
Denominación: Día festivo diurno (€/hora)
CPV: Centro de llamadas
Precio con IVA: 32,42
Precio sin IVA: 26,79
Concepto: Gestores Emergencias
Denominación: Día festivo nocturno (€/hora)
CPV: Centro de llamadas
Precio con IVA: 36,12
Precio sin IVA: 29,85
Concepto: Supervisores Emergencias
Denominación: Día laborable diurno (€/hora)
CPV: Centro de llamadas
Precio con IVA: 28,52
Precio sin IVA: 23,57
Concepto: Supervisores Emergencias
Denominación: Día laborable nocturno (€/hora)
CPV: Centro de llamadas
Precio con IVA: 33,71
Precio sin IVA: 27,86
Concepto: Supervisores Emergencias
Denominación: Día festivo diurno (€/hora)
CPV: Centro de llamadas
Precio con IVA: 34,68
Precio sin IVA: 28,66
Concepto: Supervisores Emergencias
Denominación: Día festivo nocturno (€/hora)
CPV: Centro de llamadas
Precio con IVA: 37,89
Precio sin IVA: 31,31
Concepto: Teleoperadores Tráfico
Denominación: Día laborable diurno (€/hora)
CPV: Centro de llamadas
Precio con IVA: 24,74
Precio sin IVA: 20,45
Concepto: Teleoperadores Tráfico
Denominación: Día laborable nocturno (€/hora)
CPV: Centro de llamadas
Precio con IVA: 26,91
Precio sin IVA: 22,24
Concepto: Teleoperadores Tráfico
Denominación: Día festivo diurno (€/hora)
CPV: Centro de llamadas
Precio con IVA: 27,83
Precio sin IVA: 23
Concepto: Teleoperadores Tráfico

Denominación: Día festivo nocturno (€/hora)
CPV: Centro de llamadas
Precio con IVA: 31,08
Precio sin IVA: 25,69
Concepto: Gestores Tráfico
Denominación: Día laborable diurno (€/hora)
CPV: Centro de llamadas
Precio con IVA: 25,98
Precio sin IVA: 21,47
Concepto: Gestores Tráfico
Denominación: Día laborable nocturno (€/hora)
CPV: Centro de llamadas
Precio con IVA: 30,31
Precio sin IVA: 25,05
Concepto: Gestores Tráfico
Denominación: Día festivo diurno (€/hora)
CPV: Centro de llamadas
Precio con IVA: 31,24
Precio sin IVA: 25,82
Concepto: Gestores Tráfico
Denominación: Día festivo nocturno (€/hora)
CPV: Centro de llamadas
Precio con IVA: 34,8
Precio sin IVA: 28,76
Concepto: Supervisor/a
Denominación: Día laborable diurno (€/hora)
CPV: Centro de llamadas
Precio con IVA: 27,83
Precio sin IVA: 23
Concepto: Responsable sala Tráfico
Denominación: Día laborable diurno (€/hora)
CPV: Centro de llamadas
Precio con IVA: 34,17
Precio sin IVA: 28,24
Concepto: Responsable sala Tráfico
Denominación: Día laborable nocturno (€/hora)
CPV: Centro de llamadas
Precio con IVA: 38,34
Precio sin IVA: 31,69
Concepto: Responsable sala Tráfico
Denominación: Día festivo diurno (€/hora)
CPV: Centro de llamadas
Precio con IVA: 39,28
Precio sin IVA: 32,46
Concepto: Responsable sala Tráfico
Denominación: Día festivo nocturno (€/hora)
CPV: Centro de llamadas
Precio con IVA: 41,76
Precio sin IVA: 34,51

Garantía provisional: No

Garantía definitiva: Sí

Importe de la garantía definitiva: Lote 1: 5% precio final ofertado, sin IVA. Lote 2: 5% Presupuesto base de licitación, sin IVA.

Ficheros

Ficheros: Nombre del fichero: Resolución aprobación expediente.pdf
Tipo de fichero: Aprobación del expediente
Nombre del fichero: 24. DEUC.zip
Tipo de fichero: DEUC
Nombre del fichero: Memoria Justificativa Presupuesto y Criterios - 011.pdf
Tipo de fichero: Memoria justificativa
Nombre del fichero: Memoria Justificativa Presupuesto y Criterios - 112.pdf
Tipo de fichero: Memoria justificativa
Nombre del fichero: ANEXO III.1- OFERTA EVALUABLE AUTOMÁTICAMENTE A TRAVÉS DE FÓRMULAS LOTE 1.docx
Tipo de fichero: Modelo de proposición económica
Nombre del fichero: ANEXO III.1- OFERTA EVALUABLE AUTOMÁTICAMENTE A TRAVÉS DE FÓRMULAS LOTE 2.docx
Tipo de fichero: Modelo de proposición económica
Nombre del fichero: ANEXO I - 112.pdf
Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: Condiciones Laborales - 011.pdf
Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: Condiciones Laborales - 112.pdf
Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: Memoria de Necesidades - 011.pdf
Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: Memoria de Necesidades - 112.pdf
Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: Resolución de inicio.pdf
Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: ANEXO II.0.- DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.docx
Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: ANEXO II.3.- DESIGNACIÓN COMO CONFIDENCIAL DE INFORMACIONES CONTENIDAS EN LA OFERTA.docx
Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: ANEXO II.4.- COMPROMISO DE CONSTITUIRSE FORMALMENTE EN UTE.docx
Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: ANEXO II.5.- DECLARACIÓN SOBRE LOS COMPROMISOS PERSONAS QUE REALICEN LA ACTIVIDAD.docx
Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: ANEXO II.6.- EMPRESAS PERTENECIENTES A UN MISMO GRUPO EMPRESARIAL.docx
Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: ANEXO II.7.- LOTE O LOTES A LOS QUE PRESENTA OFERTA.docx
Tipo de fichero: Otros

Nombre del fichero: ANEXO II.8.- DECLARACIÓN SOBRE SUBCONTRATACIÓN DE SERVIDORES.docx
 Tipo de fichero: Otros
 Nombre del fichero: ANEXO II.9.- PLAN DE IGUALDAD.docx
 Tipo de fichero: Otros
 Nombre del fichero: Certificado Provisional Autorización Consejo de Gobierno.pdf
 Tipo de fichero: Otros
 Nombre del fichero: Certificado Definitivo Autorización Consejo de Gobierno.pdf
 Tipo de fichero: Otros
 Nombre del fichero: PPT - 011.pdf
 Tipo de fichero: Pliego de bases técnicas
 Nombre del fichero: PPT - 112.pdf
 Tipo de fichero: Pliego de bases técnicas
 Nombre del fichero: PCAP.docx
 Tipo de fichero: Pliego de cláusulas administrativas particulares

Lotes

Pueden presentarse ofertas para: Todos los lotes

Nº máximo de lotes que pueden adjudicarse a un único licitador: 2

Lotes:

Identificador: LOTE 1
 Objeto del contrato: Servicio de Atención de llamadas de Emergencias
 Valor estimado: 8.869.443,93
 Presupuesto del contrato sin IVA: 3.695.601,64
 Presupuesto del contrato con IVA: 4.471.677,98
 Financiado con fondos de la UE: No

CPV's
 CPV: 79511000-9 - Servicios de operador telefónico
 Principal: No
 CPV: 79512000-6 - Centro de llamadas
 Principal: Sí

Lugar de ejecución principal en la UE: Sí

NUTS del lugar ejecución principal
 Código NUTS: ES213
 Principal: Sí
 Descripción: Bizkaia
 Código NUTS: ES211
 Principal: No

Descripción: Araba/Álava
 Código NUTS: ES212
 Principal: No
 Descripción: Gipuzkoa
 No
 Se aceptan variantes:
 Número máximo de variantes: 0
 Prórrogas: Sí
 Descripción de las prórrogas: Una o varias prórrogas sin que en total se pueda superar el plazo inicial de 24 meses
 Duración del lote: Meses
 Plazo: 24
 Criterios de adjudicación: Pluralidad de criterios
 Número previsto de candidatos:: 0
 Número mínimo de candidatos:: 0
 Número máximo de candidatos:: 0
 Las ofertas deben presentarse en forma de catálogos electrónicos o incluir un catálogo electrónico: No

Criterios relativos al coste (en caso de pluralidad de criterios)

Criterio: Oferta económica (Emergencias)

Ponderación: 20

Criterio: Oferta económica de horas gestión (Emergencias)

Ponderación: 1,5

Criterio: Oferta económica de horas supervisión (Emergencias)

Ponderación: 0,5

Criterios de calidad (en su caso)

Criterio: Incremento de la bolsa anual de horas (Emergencias)

Ponderación: 3

Criterio: Mejor relación entre el salario del personal y el pago anual (Emergencias)

Ponderación: 50

Criterio: Oferta técnica (Emergencias)

Ponderación: 25

Precios unitarios

Concepto: Gestores Emergencias

Denominación: Día laborable diurno (€/hora)

CPV: Centro de llamadas

Precio con IVA: 22,75

Precio sin IVA: 18,8

Concepto: Gestores Emergencias

Denominación: Día laborable nocturno (€/hora)

CPV: Centro de llamadas

Precio con IVA: 31,45

Precio sin IVA: 25,99
Concepto: Gestores Emergencias
Denominación: Día festivo diurno (€/hora)
CPV: Centro de llamadas
Precio con IVA: 32,42
Precio sin IVA: 26,79
Concepto: Gestores Emergencias
Denominación: Día festivo nocturno (€/hora)
CPV: Centro de llamadas
Precio con IVA: 36,12
Precio sin IVA: 29,85
Concepto: Supervisores Emergencias
Denominación: Día laborable diurno (€/hora)
CPV: Centro de llamadas
Precio con IVA: 28,52
Precio sin IVA: 23,57
Concepto: Supervisores Emergencias
Denominación: Día laborable nocturno (€/hora)
CPV: Centro de llamadas
Precio con IVA: 33,71
Precio sin IVA: 27,86
Concepto: Supervisores Emergencias
Denominación: Día festivo diurno (€/hora)
CPV: Centro de llamadas
Precio con IVA: 34,68
Precio sin IVA: 28,66
Concepto: Supervisores Emergencias
Denominación: Día festivo nocturno (€/hora)
CPV: Centro de llamadas
Precio con IVA: 37,89
Precio sin IVA: 31,31

Identificador: LOTE 2
Objeto del contrato: Servicio de Atención de llamadas de Tráfico
Valor estimado: 6.291.570,24
Presupuesto del contrato sin IVA: 2.419.834,71
Presupuesto del contrato con IVA: 2.928.000
Financiado con fondos de la UE:

No
CPV's
CPV: 79511000-9 - Servicios de operador telefónico
Principal:

No

	CPV: 79512000-6 - Centro de llamadas	
Lugar de ejecución principal en la UE:	Principal: Sí	Sí
	NUTS del lugar ejecución principal	
	Código NUTS: ES213	
	Principal: Descripción: Bizkaia	Sí
	Código NUTS: ES211	
	Principal: Descripción: Araba/Álava	No
	Código NUTS: ES212	
	Principal: Descripción: Gipuzkoa	No
Se aceptan variantes:	No	
Número máximo de variantes: 0		
Prórrogas:	Sí	
Descripción de las prórrogas: Una o varias prórrogas sin que en total se pueda superar el plazo inicial de 24 meses		
Duración del lote: Meses		
Plazo: 24		
Criterios de adjudicación: Pluralidad de criterios		
Número previsto de candidatos:: 0		
Número mínimo de candidatos:: 0		
Número máximo de candidatos:: 0		
Las ofertas deben presentarse en forma de catálogos electrónicos o incluir un catálogo electrónico:	No	
	Criterios relativos al coste (en caso de pluralidad de criterios)	
	Criterio: Oferta económica (Tráfico)	
	Ponderación: 55	
	Criterios de calidad (en su caso)	
	Criterio: Oferta técnica (Tráfico)	
	Ponderación: 45	
	Precios unitarios	
	Concepto: Teleoperadores Tráfico	
	Denominación: Día laborable nocturno (€/hora)	
	CPV: Centro de llamadas	
	Precio con IVA: 26,91	
	Precio sin IVA: 22,24	
	Concepto: Teleoperadores Tráfico	
	Denominación: Día laborable diurno (€/hora)	
	CPV: Centro de llamadas	
	Precio con IVA: 24,74	
	Precio sin IVA: 20,45	
	Concepto: Teleoperadores Tráfico	

Denominación: Día festivo diurno
(€/hora)
CPV: Centro de llamadas
Precio con IVA: 27,83
Precio sin IVA: 23
Concepto: Teleoperadores Tráfico

Denominación: Día festivo
nocturno (€/hora)
CPV: Centro de llamadas
Precio con IVA: 31,08
Precio sin IVA: 25,69
Concepto: Gestores Tráfico

Denominación: Día laborable
diurno (€/hora)
CPV: Centro de llamadas
Precio con IVA: 25,98
Precio sin IVA: 21,47
Concepto: Gestores Tráfico

Denominación: Día festivo diurno
(€/hora)
CPV: Centro de llamadas
Precio con IVA: 31,24
Precio sin IVA: 25,82
Concepto: Gestores Tráfico

Denominación: Día festivo
nocturno (€/hora)
CPV: Centro de llamadas
Precio con IVA: 34,8
Precio sin IVA: 28,76
Concepto: Gestores Tráfico

Denominación: Día laborable
nocturno (€/hora)
CPV: Centro de llamadas
Precio con IVA: 30,31
Precio sin IVA: 25,05
Concepto: Supervisor/a

Denominación: Día laborable
diurno (€/hora)
CPV: Centro de llamadas
Precio con IVA: 27,83
Precio sin IVA: 23
Concepto: Responsable sala
Tráfico

Denominación: Día laborable
nocturno (€/hora)
CPV: Centro de llamadas
Precio con IVA: 38,34
Precio sin IVA: 31,69
Concepto: Responsable sala
Tráfico

Denominación: Día laborable
diurno (€/hora)
CPV: Centro de llamadas
Precio con IVA: 34,17
Precio sin IVA: 28,24

Concepto: Responsable sala
 Tráfico
 Denominación: Día festivo diurno
 (€/hora)
 CPV: Centro de llamadas
 Precio con IVA: 39,28
 Precio sin IVA: 32,46
 Concepto: Responsable sala
 Tráfico
 Denominación: Día festivo
 nocturno (€/hora)
 CPV: Centro de llamadas
 Precio con IVA: 41,76
 Precio sin IVA: 34,51

Tablón de anuncios

Fecha límite de presentación de ofertas o solicitudes de participación:	05/05/2026 09:00
Apertura de plicas Capacidad y solvencia:	Descripción: Apertura sobre A Fecha de apertura: 05/05/2026 09:30 Pública: No
Apertura de plicas Fórmulas:	Descripción: Apertura sobre B Fecha de apertura: 29/05/2026 10:30 Pública: Sí Lugar: https://www.irekia.euskadi.eus/es/streamings Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: Pública
Apertura de plicas Juicios de valor:	Descripción: Apertura sobre C Fecha de apertura: 12/05/2026 10:00 Pública: Sí Lugar: https://www.irekia.euskadi.eus/es/streamings Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: Pública
Acuerdos de la mesa/ comité:	Descripción: Acta apertura sobre A (fecha de publicación: 05/05/2026) Fichero: Acta sobre A.pdf Descripción: Acta apertura sobre C (fecha de publicación: 12/05/2026) Fichero: Acta sobre C.pdf
Aclaración al pliego:	Aclaración: Pregunta 1 Fecha aclaración: 17/04/2026 Fichero: Pregunta 1.pdf

Gestión de ofertas

Resolución

Contrato

Publicaciones

Publicar en Perfil de Contratante:	Sí
Publicar automáticamente en el DOUE:	No
Número de anuncio en el DOUE anterior:	4eafc7de-8566-4730-967f-17e926a344ef-01

Recurso