Servicio de atención ciudadana omnicanal: 010, oficina de atención ciudadana y atención telemática.

Fecha de la primera publicación: 22/05/2026 05:07

Fecha de la última publicación: 13/10/2026 09:25

Expediente: 2026/CO_ASER/0034

Tipo de contrato: Servicios

Estado de la tramitación: Adjudicación

Presupuesto del contrato sin IVA: 1.579.338,84

Presupuesto del contrato con IVA: 1.911.000

Poder adjudicador: Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

Entidad impulsora: P0106800F - Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

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

Introducción

Objeto del contrato:	Servicio de atención ciudadana omnicanal: 010, oficina de atención ciudadana y atención telemática.
Expediente:	2026/CO_ASER/0034
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:	Adjudicación

Tramitación:	Ordinaria
Procedimiento de adjudicación:	Abierto
Ley Nacional:	Ley 9/2017
Sujeto a regulación armonizada:	Sí
Motivos de exclusión: :	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

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
Descripcion 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
Descripcion 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
Descripcion 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
Descripcion 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
Descripcion 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
Descripcion 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
Descripcion 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
Descripcion 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
Descripcion 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
Descripcion 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
Descripcion 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

Descripcion 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
Descripcion 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:	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
Entidad impulsora:	P0106800F - Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
Organo contratación:	Junta de Gobierno Local
Entidad tramitadora:	P0106800F - Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
Mesa contratación:	Mesa de Contratación - Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
Tipo poder:	Autoridad regional o local
Principal actividad:	Servicios públicos generales

Contacto Administrativo:	Nombre y Apellidos: Javier López Montaña Dirección: C/ Fray Zacarías Martinez, 1ª planta Email: jlmontana@vitoria-gasteiz.org Teléfono: 945161202
Contacto Técnico:	Nombre y Apellidos: Amaia Mujika Rekalde Dirección: Pintor Teodoro Dublang, 25 bajo. 01008 Vitoria-Gasteiz (Araba/Álava) Dirección Web: http://www.vitoria-gasteiz.org Email: informacion.perfil.contratante@vitoria-gasteiz.org Teléfono: +34 945161616
Quorum mínimo de apertura:	2
Componente de la mesa/ comité:	Nombre: Nieves Díaz de Corcuera Diaz Función: Secretario/a Nombre: Cristina Martínez de Lagos Beitia Función: Suplente Nombre: Cristina Cameno Argote Función: Suplente Nombre: Amaya Beatriz Alfonso Acebo Función: Otro Nombre: Sara Rodríguez Plágaro Función: Otro Nombre: Cristina Nuñez Saseta Función: Otro Nombre: Laura Galdos Ruiz de Eguilaz Función: Otro Nombre: Maria Luisa Rodriguez Garay Función: Otro Nombre: Iñigo Roldan Catalan Función: Otro Nombre: Nuria Mª Garcia Saez de Vicuña Función: Otro Nombre: Alfredo Barrio Gil Función: Otro
Otras personas con acceso a documentación:	Nombre: Izaskun Saez de Asteasu García Función: Suplente Nombre: Javier López Montaña Función: Suplente
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:	Según el artículo 50 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público

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 CPV: 79512000-6 - Centro de llamadas Principal: No
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:	3
Prórrogas :	Sí
Número de prórrogas:	2
Descripción de las prórrogas:	Posibilidad de prorrogar el contrato en dos periodos de un año de duración cada uno
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:	Seguro de indemnización por riesgos profesionales Volumen de negocios anual específico
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: Precio/hora de refuerzo Ponderación: 9 Criterio: Certificaciones Ponderación: 8 Criterio: Precio mensual Ponderación: 30 Criterio: Ampliación de recursos (horas adicionales de operador) Ponderación: 4
Criterios de calidad (en su caso):	Criterio: Proyecto basado en un modelo de atención omnicanal. Ponderación: 49
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.vitoria-gasteiz.org Teléfono: +34 945161616 Email: informacion.perfil.contratante@vitoria-gasteiz.org
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	2 Meses

oferta (a partir de la recepción de ofertas):	
Cláusulas especiales:	Tipo: Medioambientales Criterios de Adjudicación: No Condiciones especiales de ejecución: Sí Criterios de solvencia técnica: No Contratos reservados: No Otros: No Tipo: Sociales Criterios de Adjudicación: No Condiciones especiales de ejecución: No 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: 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 del fichero:	Certificación JGL - Adjudicación del contrato
Se trata de contratos periódicos :	No
Se utilizará el pedido electrónico:	No
Se aceptará la facturación electrónica:	Sí
Se utilizará el pago electrónico:	Sí

Datos económicos

Valor estimado:	3.158.677,68
Presupuesto del contrato sin IVA:	1.579.338,84
Presupuesto del contrato con IVA:	1.911.000
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% del importe de adjudicación IVA excluido

Ficheros

Ficheros:
Nombre del fichero: 2026CO_ASER0034 - Propuesta de Acuerdo_Aprobacion del Expediente.pdf
Tipo de fichero: Aprobación del expediente
Observaciones del fichero: Propuesta de Acuerdo de aprobación del expediente
Nombre del fichero: 2026CO_ASER0034 - Certificacion JGL_Aprobación del expedientepdf.pdf
Tipo de fichero: Aprobación del expediente
Observaciones del fichero: Certificación de Junta de Gobierno Local de aprobación del expediente
Nombre del fichero: DEUC.zip
Tipo de fichero: DEUC
Observaciones del fichero: DEUC en formatos .pdf y .xml
Nombre del fichero: 2026CO_ASER0034 - Datos Subrogación.pdf
Tipo de fichero: Otros
Observaciones del fichero: Datos del personal sujeto a subrogación
Nombre del fichero: 2026CO_ASER0034 - Pliego de prescripciones técnicas.pdf
Tipo de fichero: Pliego de bases técnicas
Nombre del fichero: 2026CO_ASER0034 - Pliego de Clausulas Administrativas Particulares.pdf
Tipo de fichero: Pliego de cláusulas administrativas particulares

Lotes

Tablón de anuncios

Fecha límite de presentación de ofertas o solicitudes de participación:
29/06/2026 14:00

Apertura de plicas Capacidad y solvencia:
Descripción: Apertura del sobre 1
Fecha de apertura: 30/06/2026 09:00
Pública: No

Apertura de plicas Fórmulas:
Descripción: Apertura Sobre 3 (Acto público: presencial y por streaming –ver enlace en “Otros”)
Fecha de apertura: 14/07/2026 12:00
Pública: Sí
Lugar: Casa Consistorial
Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: Mesa de Contratación y licitadores. Será presencial y por streaming (ver enlace en el apartado "Otros")

Apertura de plicas Juicios de valor:
Descripción: Apertura Sobre 2 (Acto público: presencial y por streaming –ver enlace en “Otros”)
Fecha de apertura: 30/06/2026 12:00
Pública: Sí
Lugar: Casa Consistorial

Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: Mesa de Contratación y licitadores. Será presencial y por streaming (ver enlace en el apartado "Otros")

Acuerdos de la mesa/ comité:
Descripción: ACTA MESA 30/06/2026
Fichero: ACTA MESA 30 JUNIO 2026.pdf
Descripción: ACTA MESA 14/07/2026
Fichero: ACTA MESA 14 JULIO 2026.pdf
Descripción: ACTA MESA 3-6/08/2026
Fichero: ACTA MESA 3-6 AGOSTO 2026.pdf

Aclaración al pliego:
Aclaración: Las referencias del pliego realizadas a la oficina de la C/ San Antonio se entenderán realizadas a la nueva ubicación de las oficinas donde vaya a prestarse el servicio.
Fecha aclaración: 21/05/2026

Otros:
Concepto: Mesa de Contratación del 30/06/2026: A la apertura pública se puede acudir presencialmente y también se retransmitirá por streaming. A partir de las 12:10 horas pinchar en el enlace que se adjunta.
Fichero: ENLACE STREAMING MESA 30 DE JUNIO DE 2026.pdf
Concepto: Mesa de Contratación del 14/07/2026: A la apertura pública se puede acudir presencialmente y también se retransmitirá por streaming. A partir de las 12:10 horas pinchar en el enlace que se adjunta.
Fichero: ENLACE STREAMING MESA 14 JULIO 2026.pdf

Gestión de ofertas

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): 36
Estado: Adjudicación
Oferta Adjudicataria: Oferta base
Precio sin IVA: 1.579.338,84
Precio con IVA: 1.911.000
Plazo (meses): 36
Adjudicación:
Fecha adjudicación: 09/10/2026
Tipo plazo: Años
Fecha inicio plazo: 01/01/2027
Plazo: 3
Empresa Adjudicataria:

Razón social: VERSIA CONTACT CENTER, S.L.
Precio sin IVA: 1.579.338,84
Precio con IVA: 1.911.000

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: 2026CO_ASER0034 - Informe de valoración del sobre 2.pdf
Tipo de fichero: Informe de Juicios de Valor
Nombre del fichero: 2026CO_ASER0034 - Certificacion JGL Adjudicación.pdf
Tipo de fichero: Resolución Definitiva - Resolución de adjudicación
Observaciones del fichero: Certificación JGL - Adjudicación del contrato
Nombre del fichero: 2026CO_ASER0034 - Propuesta de Acuerdo_Adjudicación.pdf
Tipo de fichero: Resolución Definitiva - Resolución de adjudicación
Observaciones del fichero: Propuesta de Acuerdo a la JGL - Adjudicación del contrato

Contrato

Publicaciones

Publicar en Perfil de Contratante:	Sí
Publicar automáticamente en el DOUE:	No
Número de anuncio en el DOUE anterior:	8b8fc998-a596-4d9b-ba94-011eb045883b-01

Recurso