

servicio de atención ciudadana- teléfono 010

Fecha de la primera publicación: 07/06/2026 08:25

Fecha de la última publicación: 16/09/2026 13:25

Expediente: 2026-028114

Tipo de contrato: Servicios

Estado de la tramitación: Formalizado / En ejecución

Presupuesto del contrato sin IVA: 1.445.000

Presupuesto del contrato con IVA: 1.748.450

Poder adjudicador: Ayuntamiento de Bilbao

Entidad impulsora: P4802400D - Área de Euskera, Atención y Participación Ciudadana, Agenda 2030 e Internacional

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

Introducción

Objeto del contrato:	servicio de atención ciudadana- teléfono 010
Expediente:	2026-028114
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: puramente nacionales
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 Bilbao
Entidad impulsora:	P4802400D - Área de Euskera, Atención y Participación Ciudadana, Agenda 2030 e Internacional
Órgano contratación:	Junta de Gobierno de la Villa de Bilbao

Tipo poder: Autoridad regional o local

Principal actividad: Servicios públicos generales

Contacto Administrativo: Nombre y Apellidos: Dirección de Contratación / Kontratazio Zuzendaritza
Dirección: Plaza Venezuela 2 , 4ª planta / Venezuela plaza 2, 4. solairua
Dirección Web: www.bilbao.eus
Email: contratacion@bilbao.eus
Teléfono: +34 944204528

Contacto Técnico: Nombre y Apellidos: Informazio eta Arreta Administratiboko Subarea / Subarea de Información y Atención Administrativa
Dirección: Plaza Ernesto Erkoreka s/n
Dirección Web: www.bilbao.eus
Email: contratacion@bilbao.eus
Teléfono: +34 944204872

Quorum mínimo de apertura: 2

Componente de la mesa/ comité: Nombre: Saioa Vera Ranea
Función: Secretario/a
Nombre: Irantzu Albinarrate Galindez
Función: Suplente
Nombre: Izarra Begoña Gaminde
Función: Otro
Nombre: Mirari Lauzirika Urberuaga
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: El plazo para interposición del recurso especial será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente del envío o del aviso de notificación

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: ES213 Principal: Sí Descripción: Bizkaia
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:	Meses
Plazo:	24
Prórrogas :	Sí
Número de prórrogas:	2
Descripción de las prórrogas:	Se prevé 2 prórroga/s que no podrán exceder de 12 meses cada una.
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 adjudicación:	El precio no es el único criterio de adjudicación
Criterios relativos al coste (en caso de pluralidad de criterios):	Criterio: precio Ponderación: 42
Criterios de calidad (en su caso):	Criterio: cualitativos Ponderación: 58
Se utilizará subasta electrónica :	No
Lugar de presentación de las ofertas o solicitudes de participación:	Dirección: https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion Dirección Web: www.bilbao.eus Teléfono: +34 944204572 Email: contratacion@bilbao.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):	4 Meses
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: 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: No 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: 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
Observaciones del fichero:	relación de personal
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: 2.890.000

Presupuesto del contrato sin IVA: 1.445.000

Presupuesto del contrato con IVA: 1.748.450

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: ver caratula

Ficheros

Ficheros: Nombre del fichero: 2026-028114_aprobación JG.pdf
 Tipo de fichero: Aprobación del expediente
 Nombre del fichero: 2026-028114_CARÁTULA.pdf
 Tipo de fichero: Carátula
 Nombre del fichero: 2026-028114_Memoria justificativa.pdf
 Tipo de fichero: Memoria justificativa
 Nombre del fichero: Relacion personal adscrito.pdf
 Tipo de fichero: Otros
 Observaciones del fichero: relación de personal
 Nombre del fichero: 2026-028114 _PPT.pdf
 Tipo de fichero: Pliego de bases técnicas
 Nombre del fichero: Anexos PCAP-AKBA ereduak.zip
 Tipo de fichero: Pliego de cláusulas administrativas particulares
 Observaciones del fichero: anexos
 Nombre del fichero: PCAP SERVICIOS - ZERBITZUEN AKBA.zip
 Tipo de fichero: Pliego de cláusulas administrativas particulares

Lotes

Tablón de anuncios

Fecha límite de presentación de ofertas o solicitudes de participación: 06/07/2026 13:00

Apertura de plicas Capacidad y solvencia: Descripción: apertura sobre A
Fecha de apertura: 07/07/2026 08:00
Pública: No

Apertura de plicas Fórmulas: Descripción: Apertura sobre C
Fecha de apertura: 21/07/2026 08:15
Pública: Sí
Lugar: Sesión telemática: <https://teams.microsoft.com/meet/320694360872846?p=SDPQ2JfiPYoHeeOo9y>
Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: La apertura efectiva del sobre C comenzará a las 09:00 horas.

Apertura de plicas Juicios de valor: Descripción: apertura sobre B
Fecha de apertura: 14/07/2026 08:00
Pública: No
Lugar: sesión no pública
Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: miembros de la mesa

Acuerdos de la mesa/ comité: Descripción: Acta de mesa de apertura
Fichero: 2026-028114 _Acta A.pdf
Descripción: Acta de Mesa de apertura
Fichero: 2026-028114 _Acta B.pdf
Descripción: Acta de Mesa de apertura
Fichero: 2026-028114_acta C.pdf
Descripción: Acta propuesta de adjudicación
Fichero: 2026-028114_acta propuesta adjudicacion.pdf
Descripción: Acta calificación
Fichero: 2026-028114 _Acta calificación.pdf

Aclaración al pliego: Aclaración: Se publica documento 1 de consultas y respuestas
Fecha aclaración: 16/06/2026
Fichero: Consultas y respuestas 1.pdf

Otros: Concepto: Informe valoración sobre B
Fichero: 2026_028114_Informe tecnico valoracion 010..pdf

Gestión de ofertas

Resolución

Nº de licitadores presentados: 1
Nº de ofertas recibidas de pyme: 0
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): 24
Estado: Adjudicación
Oferta Adjudicataria: Oferta base

Precio sin IVA: 1.380.000
Precio con IVA: 1.719.410
Plazo (meses): 24

Adjudicación:

Fecha adjudicación: 18/08/2026
Tipo plazo: Meses
Fecha inicio plazo: 15/09/2026
Plazo: 24

Empresa Adjudicataria:

Razón social: LANALDEN, S.A.
Precio sin IVA: 1.380.000
Precio con IVA: 1.719.410
Lugar de ejecución principal en la UE:

NUTS del lugar ejecución principal:

Código NUTS: ES213
Descripción: Bizkaia
Principal:

Sí

Es probable que el contrato sea objeto de subcontratación:

No

Documentos resolución: Nombre del fichero: 2026-028114_Adjudicación.pdf
Tipo de fichero: Resolución Definitiva - Resolución de adjudicación

Contrato

Contrato

Código del contrato: 2026-02811425103_00001
Estado Contrato: Ejecución
CIF: A48981641
Razón Social: LANALDEN, S.A.
F. Firma Empresa / Formalización: 15/09/2026
F. Firma Admin.: 15/09/2026
Contrato: 2026-028114_contrato ALCALDE.pdf

Publicaciones

Publicar en Perfil de Contratante:	Sí
Publicar automáticamente en el DOUE:	No
Número de anuncio en el DOUE anterior:	3d9602f9-624f-42e0-bc16-ead2438869af-01

Recurso