

Contratación del Servicio de Atención Telefónica Posventa de Visesa.

Fecha de la primera publicación del documento: 06/03/2020 11:27:24

Fecha de la última publicación del documento: 15/09/2020 13:42:11

Código del expediente: CON-2020-SE-0091

Tipo de Anuncio: Anuncio

Estado de la tramitación: Formalización del contrato

Licitación electrónica: Sí

Dirección Web de licitación electrónica: <https://apps.euskadi.eus/appcont/lizitazioa>

Presupuesto del contrato sin IVA: 103.725,6

Fecha de la adjudicación: 27/07/2020

Resolución: POSTVENTA- CALL CENTER- ACUERDO de ADJ 27-07-2020 (PDF 3 MB)

Organismos

Poder Adjudicador: A20306775 - VISESA
Código NUTS:ES211
Dirección postal:Portal de Gamarra, 1A 2ºplanta. 01013 Vitoria-Gasteiz (Álava/Araba)
Dirección Web:<http://www.visesa.eus>
Email:concursos@visesa.eus

Ámbito: CAPV

Entidad Impulsora: A20306775 - Departamento de Atención al Cliente
Dirección postal:Vivienda y Suelo de Euskadi, S.A. c/Portal de Gamarra, 1A 2ºplanta 01013 Vitoria-Gasteiz
Dirección Web:<http://www.visesa.eus>
Teléfono:945214050
Email:concursos@visesa.eus

Órgano de Contratación: Director/a General de VISESA

Entidad Tramitadora: A20306775 - Departamento Jurídico
Dirección postal:Vivienda y Suelo de Euskadi, S.A. c/Portal de Gamarra, 1A 2ºplanta 01013 Vitoria-Gasteiz
Dirección Web:<http://www.visesa.eus>
Teléfono:945214050
Email:concursos@visesa.eus

Mesa de contratación: Mesa de Contratación - VISESA

Tipo de poder: Otro

Otro tipo de poder: SOCIEDAD PUBLICA

Actividad Principal: Vivienda y servicios comunitarios

El contrato es adjudicado por una central de compras: No

Obtención de documentación e información:

Contacto Técnico

Dirección postal: JUAN ANGEL ALONSO. Vivienda y Suelo de Euskadi, S.A. c/Portal de Gamarra, 1A 2ºplanta 01013 Vitoria-Gasteiz
Dirección Web: <http://www.visesa.eus>
Teléfono: 945214050
Email: concursos@visesa.eus

Contacto Administrativo

Dirección postal: RAQUEL ARANA. Vivienda y Suelo de Euskadi, S.A. c/Portal de Gamarra, 1A 2ºplanta 01013 Vitoria-Gasteiz
Dirección Web: <http://www.visesa.eus>
Teléfono: 945214050
Email: concursos@visesa.eus

Órgano de recurso:

Nombre: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales
Localidad: Vitoria-Gasteiz
País: ES
Correo electrónico: oarc@euskadi.eus
Órgano de recurso principal: Sí

Servicio de información sobre recursos:

Nombre: Contacto Técnico
Dirección: Vivienda y Suelo de Euskadi, S.A. c/Portal de Gamarra, 1A 2ºplanta 01013 Vitoria-Gasteiz
Localidad: Vitoria-Gasteiz
País: ES
Teléfono: +34 945214050
Correo electrónico: concursos@visesa.eus
Web: <http://www.visesa.eus>
Órgano de recurso principal: No

Objeto

Tipo del Contrato: Servicios

Objeto del contrato: Contratación del Servicio de Atención Telefónica Posventa de Visesa.

CPV: 64214200-1 - Servicios de centralitas telefónicas (Principal)

Lugar ejecución principal en la Unión Europea: Sí

NUTS del lugar de ejecución principal: ES211 - Araba/Álava (Principal)

Contrato cubierto por el Acuerdo sobre No

**Contratación Pública
(ACP):**

División en lotes:	No
Se aceptan variantes:	No
Información sobre las opciones	No
Precios unitarios:	No
Valor estimado:	518.628
Presupuesto del contrato sin IVA:	103.725,6
Presupuesto del contrato con IVA:	125.507,98
Observaciones del presupuesto:	El presupuesto base prevé un precio anual del servicio y una estimación (que no supone compromiso de gasto) de horas suplementarias (10%) para atenciones puntuales.
IVA(s) del presupuesto del contrato:	(21%)
Modo de acceso a los pliegos:	https://www.contratacion.euskadi.eus/
Reservado a talleres protegidos:	No
A ejecutar en un programa de empleo protegido:	No
Prórrogas:	Sí
Número de prórrogas:	4
Duración del contrato o plazo de ejecución:	1 Año
Descripción de las renovaciones:	4
Tramitación:	Ordinaria
Procedimiento de adjudicación:	Abierto
El poder adjudicador se	No

reserva el derecho de adjudicar el contrato sobre la base de las ofertas iniciales sin negociación

Aplicación del procedimiento en fases sucesivas con el fin de reducir gradualmente el número de soluciones que se examinarán o de ofertas que se negociarán:	No
Se realizará una subasta electrónica:	No
Se trata de contratos periódicos	No
Se utilizará el pedido electrónico:	No
Se aceptará la facturación electrónica:	No
Se utilizará el pago electrónico:	No
Situación económica y financiera:	Sí
Capacidad técnica y profesional:	No
La prestación del servicio se reserva a una profesión concreta:	No
Obligación de indicar los nombres y cualificaciones profesionales del personal asignado a la ejecución del contrato	No
Criterios de adjudicación:	Pluralidad de criterios
Criterios relativos al coste (en caso de pluralidad de criterios):	Criterio: PRECIO Ponderación: 75
Criterios de calidad (en su caso):	Criterio: CRITERIOS PARA LA IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES Ponderación: 5

Criterio: Horario de Servicio Extendido
Ponderación: 2

Criterio: Monitorización Remota del servicio por parte de VISESA
Ponderación: 2

Criterio: Dimensionamiento de Refuerzo en fechas puntuales
Ponderación: 2

Criterio: Emisión a Descontentos
Ponderación: 2

Criterio: Envío de SMS
Ponderación: 2

Criterio: Sobreprestaciones
Ponderación: 10

Contrato Menor:	No
Acuerdo Marco:	No
Otros compradores pueden utilizar el sistema dinámico de adquisición	No
Sistema dinámico de adquisición:	No
Contratación conjunta:	No
Recurso:	Sí
Financiado con fondos de la Unión Europea:	No
Lugar de presentación de solicitudes:	Dirección postal: Licitación exclusivamente electrónica. Registro telemático de licitación electrónica. Dirección Web: http://www.visesa.eus Teléfono: 945214050 Email: concursos@visesa.eus
Fecha límite de presentación:	01/06/2020 10:00
Lenguas en que pueden presentarse las ofertas o las solicitudes de participación:	ES - Español EU - Euskera
Plazo mínimo durante el cual el licitador estará obligado a mantener su	6 Meses

oferta:

Depósitos y garantías exigidos:	Definitivo , 5% del precio de adjudicación
Cláusulas administrativas particulares:	pcap servicios abierto (PDF 521 KB)
Pliego de bases técnicas:	PLIEGO DE BASES TÉCNICAS (PDF 151 KB)
Carátula:	ANEXO I CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO (PDF 513 KB)
Modelo de proposición económica:	modelo oferta económica (PDF 109 KB)
Composición de mesa:	MESA DE CONTRATACION (PDF 242 KB)
Documento europeo único de contratación electrónico (DEUC):	deuc (ZIP 3 MB)
Memoria justificativa:	INFORME NECESIDAD (PDF 849 KB)
Informe de insuficiencia de medios:	insuficiencia de medios call center 2020 (PDF 49 KB)
Aprobación del expediente:	APROBACIÓN EXPEDIENTE (PDF 466 KB)

Resolución

Nº de licitadores presentados:	3
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:	3
Empresas Licitadoras:	Razón social: LANALDEN, S.A.

CIF/NIF: A48981641
Clasificación: EI
Es PYME: Sí
Sede Social Unión Europea: Sí
Código NUTS: ES213
Provincia: Bizkaia
Municipio: Derio
Dirección postal: Calle Larrauri, núm. 1 C 1º
Código postal: 48160
Teléfono 1: +34944037333
Email: concursos@lanalden.com

Razón social: SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCION AL CLIENTE Y VENTAS XUPERA XXI, SA
CIF/NIF: A48982961
Clasificación: EI
Es PYME: No
Sede Social Unión Europea: Sí
Código NUTS: ES213
Provincia: Bizkaia
Municipio: Barakaldo
Dirección postal: C/ Luis de Castresana, Locales 1 al 5
Código postal: 48903
Teléfono 1: 944030999
Email: siturrospe@xupera.com

Razón social: VERSIA CONTACT CENTER, S.L.
CIF/NIF: B95250817
Clasificación: EI
Es PYME: Sí
Sede Social Unión Europea: Sí
Código NUTS: ES21
Provincia: Bizkaia
Municipio: Valle de Trápaga-Trapagaran
Dirección postal: Pol. Ind Inbisa -Pabellon 40
Código postal: 48510
Teléfono 1: 944724425
Teléfono 2: 944724425
Fax: 944721358
Email: carlos.macias@versia.com

Adjudicación

Fecha de la adjudicación: 27/07/2020

Resolución: POSTVENTA- CALL CENTER- ACUERDO de ADJ 27-07-2020 (PDF 3 MB)
27/07/2020

Datos de adjudicación: Plazo: 1 Año
Razón social: SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCION AL CLIENTE Y VENTAS XUPERA XXI, SA
Precio sin IVA: 72.030,99
Precio con IVA: 87.157,5
Lugar ejecución en la Unión Europea: Sí
NUTS del lugar de ejecución:

ES211 - Araba/Álava

Es probable que el contrato sea objeto de subcontratación: No

Desierto

No existe información para los desiertos

Desistimiento / Renuncia

No existe información para el desistimiento / renuncia

Formalización Contrato

Fecha de publicación: 15/09/2020

Datos de la formalización:

Plazo: 1 año desde el 1 de septiembre de 2020, con 4 posibles prórrogas

Razón social: SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y VENTAS XUPERA XXI, SA

Fecha de firma: 21/08/2020

Cláusulas especiales

Sociales

Adopción de medidas de promoción de la igualdad de género (Criterios de Adjudicación, Condiciones especiales de ejecución)

<http://www.visesa.euskadi.eus/perfil-contratante/>

Condiciones laborales mínimas de las empresas contratistas (Criterios de Adjudicación, Condiciones especiales de ejecución)

Subrogación (Condiciones especiales de ejecución)

Igualdad de Mujeres y Hombres

Adopción de medidas de promoción de la igualdad (Criterios de Adjudicación, Condiciones especiales de ejecución)

<http://www.visesa.euskadi.eus/perfil-contratante/>

Contrato

No existe información para Contratos

Tablón

Informe acuerdos de la mesa:

SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LICITACIÓN DE VISESA

LEVANTAMIENTO DE LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LICITACIÓN DE VISESA

Fichero: ALZAMIENTO SUSPENSION PLAZO COVID (PDF 497 KB)

ACTA DE CALIFICACION Y REVISION DE CRITERIOS SOMETIDOS A JUICIO DE VALOR

Fichero: ACTA CALIFICACIÓN Y REVISION JUICIOS DE VALOR (PDF 236 KB)

ACTA PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN

Fichero: CALL CENTER ACTA PROPUESTA DE ADJUDICACION 1 (PDF 304 KB)

Informe apertura de plicas:

APERTURA CRITERIOS AUTOMÁTICOS

Clasificación de la apertura: Apertura bajo formulas

Pública: No

Lugar: Remoto, a través de la plataforma de licitación electrónica, de conformidad con el art.157.4 de la LCSP

Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: Personas de la mesa: en remoto, a través de licitación electrónica. Publicidad mediante publicación del acta en el Perfil del Contratante de VISESA y Gobierno Vasco.

Fecha de la Apertura: 01/07/2020 10:00

Fichero: CALL CENTER ACTA APERTURA FÓRMULAS firmado (PDF 323 KB)

INFORMES:

INFORME JURIDICO SOBRE 1 INFORME JURIDICO (PDF 199 KB)

INFORME TÉCNICO SOLVENCIA SOBRE 1 Call center2020 INFORME solvencia (PDF 2 MB)

INFORME TÉCNICO SOLVENCIA SOBRE 1 TRAS SUBSANACIONES Call center2020 INFORME capacidad y solvencia tras subsanación_ (PDF 811 KB)

INFORME DEFINITIVO DE VALORACIÓN CALL CENTER postventa INFORME 06-07-2020 (PDF 3 MB)

INFORME JUICIOS DE VALOR Call center2020 INFORME juicios de valor revA.DOCX firmado (PDF 573 KB)

Anuncio Previo

No existe información para el anuncio previo