

# Servicio de atención de llamadas de emergencias y de tráfico de Euskadi

**Fecha de la primera publicación:** 04/03/2022 14:50

**Fecha de la última publicación:** 13/07/2022 09:15

**Expediente:** AE-0009/22

**Tipo de contrato:** Servicios

**Estado de la tramitación:** Formalizado / En ejecución

**Presupuesto del contrato sin IVA:** 4.875.909,08

**Presupuesto del contrato con IVA:** 5.899.850

**Poder adjudicador:** Gobierno Vasco

**Entidad impulsora:** S4833001C - Seguridad

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

---

## Introducción

<b>Objeto del contrato:</b>	Servicio de atención de llamadas de emergencias y de tráfico de Euskadi
<b>Expediente:</b>	AE-0009/22
<b>Contrato menor:</b>	No
<b>Contrato en la gestión del Covid-19:</b>	No
<b>Acuerdo Marco:</b>	No
<b>Sistema dinámico de adquisición :</b>	No
<b>Contratación conjunta :</b>	No
<b>Estado de la tramitación:</b>	Formalizado / En ejecución

<b>Tramitación:</b>	Ordinaria
<b>Procedimiento de adjudicación:</b>	Abierto
<b>Tipo de contrato:</b>	Servicios
<b>Recurso:</b>	No
<b>Licitación electrónica :</b>	Sí
<b>Licitación KPE :</b>	Sí
<b>Dirección web de Licitación electrónica:</b>	<a href="https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion">https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion</a>
<b>Comunicación:</b>	Acceso libre, directo, completo y gratuito a los pliegos de la contratación
<b>Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia :</b>	No

## Organismos

<b>Poder adjudicador:</b>	Gobierno Vasco
<b>Entidad impulsora:</b>	S4833001C - Seguridad
<b>Organo contratación:</b>	Viceconsejera de Administración y Servicios
<b>Tipo poder:</b>	Autoridad regional o local
<b>Principal actividad:</b>	Servicios públicos generales
<b>Contacto Administrativo:</b>	Nombre y Apellidos: Abel López de Aguilera Quintana Dirección: Donostia - San Sebastian, 1 01010 Vitoria - Gasteiz Email: <a href="mailto:seg-kontratazioa@euskadi.eus">seg-kontratazioa@euskadi.eus</a> Teléfono: +34 945018788
<b>Contacto Técnico:</b>	Nombre y Apellidos: Jon Aizpurua

Dirección: Donostia - San Sebastian, 1 01010 Vitoria - Gasteiz  
Dirección Web: <https://www.contratacion.euskadi.eus>  
Email: [jaizpurua@trafikoa.eus](mailto:jaizpurua@trafikoa.eus)  
Teléfono: +34 946074104  
Nombre y Apellidos: Maider Larrañaga  
Dirección: Donostia - San Sebastian, 1 01010 Vitoria - Gasteiz  
Dirección Web: <https://www.contratacion.euskadi.eus>  
Email: [malarranaga@seg.euskadi.eus](mailto:malarranaga@seg.euskadi.eus)  
Teléfono: +34 944063301

**Quorum mínimo de  
apertura:** 2

**Componente de la mesa/  
comité:** Nombre: Abel López de Aguilera Quintana  
Función: Idazkari  
Nombre: MARKEL ARANBURU BARTAU  
Función: Ordezko  
Nombre: Jon Joseba Aizpurua Antia  
Función: Besterik  
Nombre: Elisabet Aranguren Zatika  
Función: Besterik  
Nombre: Rosa Ballesterio Martinez  
Función: Besterik  
Nombre: Estibaliz Abecia Diez  
Función: Besterik  
Nombre: Sonia Romero Toledano  
Función: Besterik  
Nombre: Maider Larrañaga Antia  
Función: Besterik

**Otras personas con  
acceso a documentación:** Nombre: Miren Goitia Gabiola  
Función: Besterik  
Nombre: Lorena Elorriaga Ayarza  
Función: Besterik

**Órgano de recurso:** Descripción: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales  
Localidad: Vitoria-Gasteiz  
Email: [oarc@euskadi.eus](mailto:oarc@euskadi.eus)  
Principal: Sí

**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

<b>Lugar de ejecución principal en la UE :</b>	Sí
<b>NUTS del lugar ejecución principal:</b>	Código NUTS: ES21 Principal: Sí Descripción: País Vasco
<b>Contrato cubierto por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP)</b>	No
<b>División en lotes:</b>	No
<b>Se aceptan variantes:</b>	No
<b>Se aceptan opciones :</b>	No
<b>Precios unitarios :</b>	Sí
<b>Modo de acceso a los pliegos:</b>	<a href="https://www.contratacion.euskadi.eus/">https://www.contratacion.euskadi.eus/</a>
<b>Duración del contrato:</b>	Meses
<b>Plazo:</b>	24
<b>Prórrogas :</b>	Sí
<b>Número de prórrogas:</b>	2
<b>Descripción de las prórrogas:</b>	Sí, una o varias prórrogas sin que en total se pueda superar el plazo inicial de 24 meses.
<b>La prestación del servicio se reserva a una profesión concreta :</b>	No
<b>Solvencia económica y financiera indicados en los pliegos de contratación :</b>	Sí
<b>Criterios de solvencia indicados en los pliegos de contratación :</b>	Sí
<b>Criterios de adjudicación:</b>	Pluralidad de criterios

<b>Criterios relativos al coste (en caso de pluralidad de criterios):</b>	Criterio: Oferta económica Ponderación: 55
<b>Criterios de calidad (en su caso):</b>	Criterio: Oferta técnica Ponderación: 45
<b>Se utilizará subasta electrónica :</b>	No
<b>Lugar de presentación de las ofertas o solicitudes de participación:</b>	Dirección: Registro Telemático de Contratación Electrónica (ver cláusula 12.2.1 de condiciones generales). Dirección Web: <a href="https://www.contratacion.euskadi.eus">https://www.contratacion.euskadi.eus</a> Teléfono: +34 945018788
<b>Lenguas en que pueden presentarse las ofertas o las solicitudes de participación:</b>	Descripción: Español Descripción: Euskera
<b>Las ofertas deben presentarse en forma de catálogos electrónicos o incluir un catálogo electrónico :</b>	No
<b>Plazo mínimo durante el cual el licitador estará obligado a mantener la oferta:</b>	Meses
<b>Cláusulas especiales:</b>	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

<b>Reservado a talleres protegidos:</b>	No
<b>A ejecutar en un programa de empleo protegido:</b>	No
<b>Obligación de indicar los nombres y las cualificaciones profesionales del personal asignado a la ejecución del contrato:</b>	Sí
<b>Se trata de contratos periódicos :</b>	No
<b>Se utilizará el pedido electrónico:</b>	No
<b>Se aceptará la facturación electrónica:</b>	No
<b>Se utilizará el pago electrónico:</b>	No
<b>Datos económicos</b>	
<b>Valor estimado:</b>	10.726.999,98
<b>Presupuesto del contrato sin IVA:</b>	4.875.909,08
<b>Presupuesto del contrato con IVA:</b>	5.899.850
<b>Financiado con fondos de la UE :</b>	No
<b>IVA(s) del presupuesto del contrato:</b>	Tipo de IVA: 21 %, tipo de IVA general
<b>Precios unitarios:</b>	Concepto: Teleoperadores Tráfico, día laborable diurno CPV: Centro de llamadas Precio con IVA: 21,51 Precio sin IVA: 17,78 Concepto: Teleoperadores Tráfico, día laborable nocturno CPV: Centro de llamadas Precio con IVA: 23,4 Precio sin IVA: 19,34

Concepto: Teleoperadores de Tráfico, día festivo diurno  
CPV: Centro de llamadas  
Precio con IVA: 24,2  
Precio sin IVA: 20

Concepto: Teleoperadores de Tráfico, día festivo nocturno  
CPV: Centro de llamadas  
Precio con IVA: 27,03  
Precio sin IVA: 22,34

Concepto: Gestores Emergencias y Tráfico, día laborable diurno  
CPV: Centro de llamadas  
Precio con IVA: 22,59  
Precio sin IVA: 18,67

Concepto: Gestores Emergencias y Tráfico, día laborable nocturno  
CPV: Centro de llamadas  
Precio con IVA: 26,35  
Precio sin IVA: 21,78

Concepto: Gestores Emergencias y Tráfico, día festivo diurno  
CPV: Centro de llamadas  
Precio con IVA: 27,16  
Precio sin IVA: 22,45

Concepto: Gestores Emergencias y Tráfico, día festivo nocturno  
CPV: Centro de llamadas  
Precio con IVA: 30,26  
Precio sin IVA: 25,01

Concepto: Supervisores Emergencias y Tráfico, día laborable diurno  
CPV: Centro de llamadas  
Precio con IVA: 24,2  
Precio sin IVA: 20

Concepto: Supervisores Emergencias y Tráfico, día laborable nocturno  
CPV: Centro de llamadas  
Precio con IVA: 28,24  
Precio sin IVA: 23,34

Concepto: Supervisores Emergencias y Tráfico, día festivo diurno  
CPV: Centro de llamadas  
Precio con IVA: 29,05  
Precio sin IVA: 24,01

Concepto: Supervisores Emergencias y Tráfico, día festivo nocturno  
CPV: Centro de llamadas  
Precio con IVA: 31,74  
Precio sin IVA: 26,23

Concepto: Responsable Sala Tráfico día laborable diurno  
CPV: Centro de llamadas  
Precio con IVA: 29,72  
Precio sin IVA: 24,56

Concepto: Responsable Sala Tráfico día laborable nocturno  
CPV: Centro de llamadas  
Precio con IVA: 33,35  
Precio sin IVA: 27,56

Concepto: Responsable Sala Tráfico, día festivo diurno  
CPV: Centro de llamadas  
Precio con IVA: 34,16  
Precio sin IVA: 28,23

Concepto: Responsable Sala Tráfico, día festivo nocturno  
CPV: Centro de llamadas  
Precio con IVA: 36,31

Precio sin IVA: 30,01

**Garantía provisional:** No

**Garantía definitiva:** Sí

## Ficheros

**Ficheros:** Nombre del fichero: 26. DEUC.pdf  
Tipo de fichero: DEUC  
Nombre del fichero: 32. Anexo III-1.pdf  
Tipo de fichero: Modelo de proposición económica  
Nombre del fichero: 06. Memoria necesidad.pdf  
Tipo de fichero: Memoria justificativa  
Nombre del fichero: 14. PCAP 112 y 011.pdf  
Tipo de fichero: Pliego de cláusulas administrativas particulares  
Nombre del fichero: 12. Memoria Justificativa Presupuesto y Criterios 25 11 2021.pdf  
Tipo de fichero: Otros  
Nombre del fichero: 13. Pliego Bases Técnicas 112 y 011.pdf  
Tipo de fichero: Pliego de bases técnicas  
Nombre del fichero: 24. Anexo condiciones laborales 011.pdf  
Tipo de fichero: Otros  
Nombre del fichero: 25. Anexo condiciones laborales 112.pdf  
Tipo de fichero: Otros  
Nombre del fichero: 22. Resolución nombramiento Mesa.pdf  
Tipo de fichero: Composición de mesa  
Nombre del fichero: 19. Resolución aprobación expediente.docx.pdf  
Tipo de fichero: Aprobación del expediente  
Nombre del fichero: 23. Resolución procedimiento.pdf  
Tipo de fichero: Otros

## Lotes

## Tablón de anuncios

**Fecha límite de presentación de ofertas o solicitudes de participación:** 11/04/2022 12:00

**Apertura de plicas** Descripción: Sobre A  
**Capacidad y solvencia:** Fecha de apertura: 11/04/2022 12:30  
Pública: No

**Apertura de plicas** Descripción: Sobre B  
**Fórmulas:** Fecha de apertura: 10/05/2022 10:00  
Pública: Sí



Lugar: Gobierno Vasco, c/ Donostia-San Sebastián 1,01010 Vitoria-Gasteiz. Lakua II, Sala 1 (apertura de plicas)  
Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: Pública

**Apertura de plicas Juicios de valor:** Descripción: Sobre C  
Fecha de apertura: 13/04/2022 10:00  
Pública: Sí  
Lugar: Gobierno Vasco, c/ Donostia-San Sebastián 1,01010 Vitoria-Gasteiz. Lakua II, Sala 1 (apertura de plicas)  
Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: Pública

**Acuerdos de la mesa/ comité:** Descripción: Acta II  
Fichero: 38. Acta II apertura Sobre C.pdf  
Descripción: Acta IV  
Fichero: 43. Acta IV Documentación previa.pdf  
Descripción: Acta I  
Fichero: 36. Acta I apertura Sobre A.pdf  
Descripción: Acta III  
Fichero: 41. Acta III apertura Sobre B.pdf  
Descripción: Informe  
Fichero: 39. Valoración MT AE-0009-2022.pdf  
Descripción: Informe  
Fichero: 40. Informe valoración ofertas económicas.pdf

**Aclaración al pliego:** Aclaración: Aclaraciones II a los Pliegos  
Fecha aclaración: 04/04/2022  
Fichero: 35. Aclaraciones a lo Pliegos II.pdf  
Aclaración: Aclaraciones a los Pliegos  
Fecha aclaración: 24/03/2022  
Fichero: 34. Aclaraciones a los Pliegos.pdf

## Gestión de ofertas

**Empresas Licitadoras:** Razón Social: FERROVIAL SERVICIOS, S.A.  
Fecha registro: 08/04/2022  
Razón Social: SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCION AL CLIENTE Y VENTAS XUPERA XXI, SA  
Fecha registro: 11/04/2022  
Razón Social: LANALDEN, S.A.  
Fecha registro: 11/04/2022  
Razón Social: CONTACTNOVA SL  
Fecha registro: 08/04/2022

## Resolución

**Nº de licitadores presentados:** 4  
**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: 4  
 Resolución:

Plazo (meses): 24  
 Estado: Adjudicación  
**Oferta Adjudicataria:** Oferta base

Precio sin IVA: 4.875.909,08  
 Precio con IVA: 5.899.850  
 Plazo (meses): 24

**Precios unitarios:**

Concepto: Teleoperadores Tráfico, día laborable diurno  
 Precio sin IVA: 15,57  
 Precio con IVA: 18,84  
 Plazo (meses): 24  
 Concepto: Teleoperadores Tráfico, día laborable nocturno  
 Precio sin IVA: 19,34  
 Precio con IVA: 23,4  
 Plazo (meses): 24  
 Concepto: Teleoperadores de Tráfico, día festivo diurno  
 Precio sin IVA: 20  
 Precio con IVA: 24,2  
 Plazo (meses): 24  
 Concepto: Teleoperadores de Tráfico, día festivo nocturno  
 Precio sin IVA: 22,34  
 Precio con IVA: 27,03  
 Plazo (meses): 24  
 Concepto: Gestores Emergencias y Tráfico, día laborable diurno  
 Precio sin IVA: 15,75  
 Precio con IVA: 19,06  
 Plazo (meses): 24  
 Concepto: Gestores Emergencias y Tráfico, día laborable nocturno  
 Precio sin IVA: 21,78  
 Precio con IVA: 26,35  
 Plazo (meses): 24  
 Concepto: Gestores Emergencias y Tráfico, día festivo diurno  
 Precio sin IVA: 22,45  
 Precio con IVA: 27,16  
 Plazo (meses): 24  
 Concepto: Gestores Emergencias y Tráfico, día festivo nocturno  
 Precio sin IVA: 25,01  
 Precio con IVA: 30,26  
 Plazo (meses): 24

Concepto: Supervisores  
Emergencias y Tráfico, día  
laborable diurno  
Precio sin IVA: 19,75  
Precio con IVA: 23,9  
Plazo (meses): 24  
Concepto: Supervisores  
Emergencias y Tráfico, día  
laborable nocturno  
Precio sin IVA: 23,34  
Precio con IVA: 28,24  
Plazo (meses): 24  
Concepto: Supervisores  
Emergencias y Tráfico, día festivo  
diurno  
Precio sin IVA: 24,01  
Precio con IVA: 29,05  
Plazo (meses): 24  
Concepto: Supervisores  
Emergencias y Tráfico, día festivo  
nocturno  
Precio sin IVA: 26,23  
Precio con IVA: 31,74  
Plazo (meses): 24  
Concepto: Responsable Sala  
Tráfico día laborable diurno  
Precio sin IVA: 24,56  
Precio con IVA: 29,72  
Plazo (meses): 24  
Concepto: Responsable Sala  
Tráfico día laborable nocturno  
Precio sin IVA: 27,56  
Precio con IVA: 33,35  
Plazo (meses): 24  
Concepto: Responsable Sala  
Tráfico, día festivo diurno  
Precio sin IVA: 28,23  
Precio con IVA: 34,16  
Plazo (meses): 24  
Concepto: Responsable Sala  
Tráfico, día festivo nocturno  
Precio sin IVA: 30,01  
Precio con IVA: 36,31  
Plazo (meses): 24

**Adjudicación:**

Fecha adjudicación: 14/06/2022  
Tipo plazo: Meses  
Fecha inicio plazo: 12/07/2022  
Plazo: 24

**Empresa Adjudicataria:**

Razón social: LANALDEN, S.A.  
Precio sin IVA: 4.875.909,08  
Precio con IVA: 5.899.850  
Lugar de ejecución principal en la UE: Sí

**NUTS del lugar ejecución principal:**

Código NUTS: ES21

Descripción: País Vasco

Principal:

Sí

Es probable que el contrato sea objeto de subcontratación:

No

**Documentos resolución:** Nombre del fichero: 44. Resolución de adjudicación.pdf  
Tipo de fichero: Resolución Definitiva - Resolución de adjudicación

## Contrato

Código del contrato: AE-0009/221242\_00001  
Estado Contrato: Ejecución  
CIF: A48981641  
Razón Social: LANALDEN, S.A.  
F. Firma Empresa / Formalización: 12/07/2022  
F. Firma Admin.: 12/07/2022  
Contrato: 47.-  
CONTRATO-1657694753263-0244266.pdf

## Publicaciones

**Publicar en Perfil de Contratante:** Sí  
**Publicar automáticamente en el DOUE:** Sí  
**Número de anuncio en el DOUE anterior (20XX/S XXX-XXXXXX):** 2022/S 048-124746

## Recurso