innobasque
Berrikuntzaren Euskal Agentzia
Agencia Vasca de la Innovación

BASES TÉCNICAS

"SERVICIO DE GESTIÓN

ADMINISTRATIVA PROPIA DE RECEPCIÓN

DE LAS OFICINAS DE INNOBASQUE" 2026/03

1. Nombre del contrato

Servicio de gestión administrativa propia de recepción de las oficinas de Innobasque.

2. Objeto del contrato

Los servicios ofertados comprenderán, al menos, los siguientes aspectos:

- Atención de llamadas telefónicas: comunicación de los avisos recogidos, así como del nombre de la persona emisora, fecha, hora y asunto de las llamadas recibidas, no atendidas.
- Recepción de visitas y atención inicial al público: registro de visitas entrantes con indicación de la persona y empresa u organismo a que pertenece, fecha y hora, así como motivo de la llamada o visita o recado en su caso.
- Información presencial y telefónica relativa a la actividad de Innobasque.
- Recepción y clasificación de correspondencia, sobres y paquetería para su posterior distribución y entrega.
- Gestión del registro de entrada-salida de documentación.
- Ejecución de las tareas administrativas de refuerzo que resulten oportunas, al encargo y supervisión de la Dirección de Finanzas y Control.

La empresa que resulte adjudicataria en ningún caso podrá facilitar información de carácter privado o confidencial relativa al personal de Innobasque, a la que tenga acceso en virtud de la prestación del servicio.

En caso concreto de celebración de jornadas, cursos o eventos en la sede de Innobasque, cuya duración exceda del horario establecido para la prestación del servicio, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de Innobasque a una persona para la realización de las labores propias del servicio durante el tiempo de su celebración. Innobasque solicitará dicho servicio con la suficiente antelación.

El personal que preste el servicio deberá ir adecuadamente vestido y en el caso de que Innobasque lo requiera, prestar los servicios adecuadamente uniformados, quedando la empresa adjudicataria obligada a facilitarles los uniformes que deberán ser mantenidos en perfecto estado y se someterá a las normas de control e instrucciones que establezca Innobasque.

Se requerirá para la prestación del servicio nivel alto de conocimiento hablado y escrito del euskera e inglés.

La empresa adjudicataria dispondrá de un sistema de sustituciones que permita a dicho personal el disfrute del periodo de vacaciones y permisos correspondientes. Deberán comunicarse dichas sustituciones con un plazo de antelación de una semana, salvo en el caso de causas imprevistas, en que deberán comunicarse tan pronto sea posible.

Los equipos y material preciso para el desarrollo del trabajo serán propiedad de Innobasque. En relación con el uso de estos, el personal contratado deberá actuar con la debida diligencia y cuidado. Los daños producidos como consecuencia de la prestación del servicio objeto de este contrato serán a cargo del adjudicatario.

El contratista deberá designar una persona responsable que se reunirá, cuando sea requerido para ello, con la persona responsable del Servicio de Innobasque, a fin de mantenerle informada de la marcha de la prestación del servicio, así como de plantear las posibles soluciones a los problemas que puedan derivarse de su ejecución.

Las empresas oferentes garantizarán que en todas las acciones se haga un uso no sexista del lenguaje y un tratamiento no estereotipado de las imágenes.

3. Distribución horaria del servicio

- En **Jornada Partida**, el servicio será de 42,50 horas semanales, de lunes a viernes no festivos. Se prestará por un total de 1 persona. El servicio deberá estar cubierto entre las 08:00 y las 14:30 horas en horario de mañana y las 15.00 y las 17.30 en horario de tarde, de lunes a jueves, y entre las 08.00 horas y las 14.30 horas, ininterrumpidamente, los viernes.
- En **Jornada Intensiva**, durante los meses de junio y septiembre, el servicio será también de 42,50 horas semanales, de lunes a viernes no festivos. Se prestará por un total de 1 persona. El servicio deberá estar cubierto entre las 08:00 y las 14:30 horas en horario de mañana y

las 15:00 y las 17:30 en horario de tarde, de lunes a jueves, y entre las 08.30 horas y las 15.00 horas, ininterrumpidamente, los viernes.

- En **Jornada Intensiva**, durante los meses de julio y agosto el servicio será de 32,50 horas semanales, de lunes a viernes no festivos y se prestará, por un total de 1 persona, solamente de mañana en el horario entre las 08:00 horas y las 14:30 horas, ininterrumpidamente, de lunes a viernes.
- A destacar que, con motivo del cierre de las oficinas de Innobasque durante dos semanas del mes de agosto, el servicio de recepción no se cubrirá durante esos días.
- El desglose horario de la persona que presta el servicio de recepción y comentado anteriormente, podrá variar anualmente en función del calendario laboral de aplicación en Innobasque o bien por otras causas, durante la vigencia del contrato.
- Igualmente, la empresa deberá disponer del personal técnico adecuado y necesario para la realización de sustituciones en orden a la correcta ejecución del contrato.

4. Subrogación del personal

La empresa adjudicataria deberá subrogarse como empleadora en el contrato de trabajo da la persona trabajadora que actualmente está adscrita a los servicios de recepción que son objeto del concurso, debiendo, en consecuencia, mantener y respetar todos los derechos y obligaciones laborales que dicha persona tiene en la actualidad.

El servicio de recepción objeto de licitación está siendo prestado en este momento por una empresa externa (SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE XUPERA, S.A) cuyas relaciones laborales se rigen por el Estatuto de los Trabajadores.

Al objeto de que las empresas licitadoras puedan evaluar los costes laborales y de seguridad social que implicará tal medida, y en cumplimiento de lo dispuesto en el apartado 1 del artículo 6 de Ley 3/2016, de 7 de abril, para la inclusión de determinadas cláusulas sociales en la contratación pública, se indican a continuación las condiciones de los contratos de trabajo del personal al que afecta la subrogación.

SERVICIO RECEPCIÓN INNOBASQUE 2026 (datos actualizados a 25/03/2026)

CATEGORÍA PROFESIONAL	TIPO DE CONTRATO	TIEMPO DE TRABAJO	HORARIO	JORNADA ANUAL	RETRIBUCIÓN BRUTA ANUAL	ANTIGÜEDAD DEL/A TRABAJADOR/A
Auxiliar administrativo	Indefinido	Tiempo completo	(1)	1755 horas. (100%) (2)	20.245,92	01/08/2022

(1) HORARIO: Figura en el apartado 2 “Distribución horaria del servicio” ya comentada anteriormente.

(2) La jornada anual se concretará entre Innobasque y la empresa adjudicataria, en función del calendario laboral que sea de aplicación en Innobasque. En el año 2026, la jornada anual del servicio es de 1.755 horas realizadas por la persona cuyos datos figuran en el cuadro anterior y de 184 horas correspondientes a aquellas otras personas que han ejercido la suplencia en sus días vacacionales, lo cual suma 1939 horas/año/servicio.

5. Otras condiciones y aptitudes exigibles al personal asignado para la prestación del servicio de recepción

- La empresa adjudicataria deberá designar una persona que ejerza como responsable-coordinadora de los Servicios de Gestión Administrativa propia de recepción e interlocutora con la persona delegada por el Departamento de Servicios Generales, con conocimiento y experiencia suficientes en labores de esta naturaleza.
- El personal asignado deberá tener la suficiente capacitación técnica y experiencia en Servicios de Gestión Administrativa propia de recepción y dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria.

- Los trabajos desarrollados por el equipo serán supervisados directamente por el Departamento de Finanzas y Control de Innobasque.

6. Plazo de ejecución

Las entidades adjudicatarias deberán desarrollar las tareas incluidas en la prestación del servicio **desde el 01 de mayo de 2026 hasta el 30 de abril de 2027.**

En el caso de que Innobasque considere necesario, posibilidad de **2 prórrogas de 1 año de duración cada una. En el caso de caso de ejecutar las prórrogas, el contrato finalizaría el 30 de abril de 2029.**

7. Presupuesto

7.1. Presupuesto máximo de la licitación

El presupuesto máximo de la licitación será de **120.000 euros (sin incluir IVA)**, incluyendo todos los gastos asociados al servicio.

8. Criterios de adjudicación

La adjudicación se realizará en base a la mejor relación calidad-precio. Concretamente, la distribución de la puntuación de la adjudicación será la siguiente:

8.1. Criterios cuantificables por juicios valor (máximo 40 puntos)

- **METODOLOGÍA DEL SERVICIO** (máximo 10 puntos).
  Memoria donde se realice una descripción de la gestión del servicio solicitado, atendiendo a su grado de definición y al interés del enfoque y acciones que se propongan. Incluyendo como mínimo los siguientes aspectos a definir:
  - Se detallará la metodología del trabajo o planificación de este, en los aspectos de organización interna y en relación a las necesidades de Innobasque.
  - Estructura detallada del equipo de trabajo.
  - Disponibilidad.
  - Estabilidad, continuidad, adscripción al servicio
  - Plan de contingencia en caso de baja, permisos, licencias, etc

- **ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS** (máximo 10 puntos).

  Se deberá acreditar la formación y experiencia del personal técnico asignado al servicio, independientemente del posible personal subrogable, que se contempla para sustituciones, nuevas incorporaciones, vacaciones, refuerzos, etc:

  Para acreditarlo se presentará relación formato CV de las personas que desarrollen las labores integrantes del equipo que dispondrán de:

  - Experiencia mínima de dos años en labores similares. Se valorará solo experiencia superior al mínimo.
  - Formación académica administrativa. Se valorarán las titulaciones de grado superior a las de grado medio o básico
  - Formación teórica y práctica en aspectos relacionados con el desarrollo del servicio contratado. Se valorará en concreto el conocimiento en el paquete informáticos Office.
  - Euskera: se valorará que el personal tenga un nivel de conocimiento del euskera superior al descrito en el PPT como perfil lingüístico B.
  - Inglés: se valorará que el personal tenga un nivel de conocimiento del inglés referenciado en el PPT como perfil lingüístico C1.

- **CONDICIONES SOCIALES DEL PERSONAL ADSCRITO** (máximo 10 puntos).

  Se determinarán las condiciones laborales y retributivas del personal adscrito al servicio que redunden en una mejor situación socio-laboral.

- **SERVICIOS URGENTES Y EXTRAORDINARIOS** (máximo 5 puntos)

  Se determinará la forma y disponibilidad de la empresa adjudicataria a prestar cuantos servicios extraordinarios o ampliaciones de estos le sean requeridos con una antelación menor de 48 horas.

- **REPRESENTANTE DEL SERVICIO** (máximo 5 puntos)

  Definición de la persona responsable del servicio, a fin de que lo representen ante Innobasque en todo lo concerniente al servicio, de los medios disponibles, disponibilidad y forma de contacto.

Límites y preferencias en la adjudicación

En los criterios cuantificables por juicio de valor se deberá obtener un mínimo de **32 puntos** para que la oferta sea tenida en cuenta y, por lo tanto, se valoren los criterios cuantificables por fórmula.

Para realizar una correcta valoración, se solicita que los elementos descritos como objeto de valoración, estén debidamente estructurados.

8.2. Criterios cuantificables por fórmula (hasta 60 puntos)

Oferta económica

La mejor propuesta económica, eliminadas en su caso las temerarias (*), recibirá 60 puntos. El resto según la siguiente fórmula:

$$Puntos\ Licitador = \frac{Mejor\ propuesta\ económica\ de\ todos\ los\ licitadores}{Propuesta\ económica\ particular\ de\ cada\ licitador}\ x\ 60\ puntos$$

La Agencia Vasca de la Innovación, Innobasque, podrá rechazar las ofertas económicas consideradas desproporcionadas y se descartarán ofertas que resulten anormalmente bajas con relación al proyecto solicitado, es decir, cuyo presupuesto sea inferior en más de 15% a la media aritmética de las ofertas presentadas.

9. Criterios de desempate

En caso de que dos o más ofertas acrediten igualdad de puntuación tras la aplicación de los criterios de valoración, el contrato se resolverá mediante la aplicación por orden de los criterios sociales estipulados en el artículo 147 punto 2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

10. Modificación del contrato

El contrato podrá modificarse cuando resulte necesario adaptar la prestación a circunstancias sobrevenidas relacionadas con el desarrollo del servicio teniendo en cuenta que:

- La modificación no podrá alterar la naturaleza del objeto del contrato.
- No podrá suponer la incorporación de prestaciones sustancialmente distintas.
- No podrá superar el 20 % del precio inicial del contrato (sin IVA).

- Deberá estar debidamente justificada y no podrá alterar de forma sustancial el equilibrio económico del contrato.

No se admitirán modificaciones que alteren los criterios de adjudicación ni las condiciones esenciales que sirvieron de base para la adjudicación.

11. Resolución del contrato

El contrato podrá resolverse por las causas previstas en los artículos 211 y 313 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.