

Servicio atención telefónica y presencial a los clientes y usuarios/as de Euskalduna Jauregia, S.A.

Fecha de la primera publicación: 04/03/2022 14:35

Fecha de la última publicación: 17/05/2022 17:25

Expediente: EUS2022_02

Tipo de contrato: Servicios

Estado de la tramitación: Plazo cerrado

Presupuesto del contrato sin IVA: 28.500

Presupuesto del contrato con IVA: 34.485

Poder adjudicador: Euskalduna Jauregia - Palacio Euskalduna, S. A.

Entidad impulsora: A48589360 - Euskalduna Jauregia - Palacio Euskalduna S. A.

Dirección web de Licitación electrónica: https://apps.bizkaia.eus/sede-lantik/licitacion/solicitud?numexpediente=EUS2022_02

Introducción

Objeto del contrato:	Servicio atención telefónica y presencial a los clientes y usuarios/as de Euskalduna Jauregia, S.A.
Expediente:	EUS2022_02
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:	Plazo cerrado
Tramitación:	Ordinaria
Procedimiento de adjudicación:	Abierto Simplificado
Tipo de contrato:	Servicios
Recurso:	No
Licitación electrónica :	Sí
Licitación KPE :	No
Dirección web de Licitación electrónica:	https://apps.bizkaia.eus/sede-lantik/licitacion/solicitud?numexpediente=EUS2022_02
Comunicación:	Acceso libre, directo, completo y gratuito a los pliegos de la contratación
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia :	No

Organismos

Poder adjudicador:	Euskalduna Jauregia - Palacio Euskalduna, S. A.
Entidad impulsora:	A48589360 - Euskalduna Jauregia - Palacio Euskalduna S. A.
Organo contratación:	Director/a General concurriendo conjuntamente con el/la Presidente/a del Consejo de Administración
Tipo poder:	Autoridad regional o local
Principal actividad:	Ocio, cultura y religión
Contacto Administrativo:	Nombre y Apellidos: Euskalduna Jauregia Palacio Euskalduna, S.A. Dirección: Avda Abandoibarra, 4 Dirección Web: www.euskalduna.eus Email: info@euskalduna.eus

Teléfono: +34 944035000

Contacto Técnico: Nombre y Apellidos: Euskalduna Jauregia Palacio Euskalduna, S.A.
Dirección: Avda Abandoibarra, 4
Dirección Web: www.euskalduna.eus
Email: info@euskalduna.eus
Teléfono: +34 944035000

Órgano de recurso: Descripción: Euskalduna Jauregia Palacio Euskalduna, S.A.
Dirección Postal: Avda Abandoibarra, 4
Localidad: BILBAO
Código Postal: 48.011
Principal: Sí

**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)** No

División en lotes: No

Se aceptan variantes: No

Se aceptan opciones : No

Precios unitarios : No

Duración del contrato: Meses

Plazo: 9

Prórrogas : Sí

Número de prórrogas:	2
Descripción de las prórrogas:	dos prórrogas de 6 meses de duración cada una de ellas
La prestación del servicio se reserva a una profesión concreta :	No
Solvencia económica y financiera indicados en los pliegos de contratación :	No
Lista y breve descripción de los criterios de solvencia:	ver punto L.1 carátula
Criterios de solvencia indicados en los pliegos de contratación :	No
Lista y breve descripción de los criterios de solvencia:	Ver punto L.2 carátula
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: 75
Criterios de calidad (en su caso):	Criterio: Memoria Metodologica Ponderación: 10 Criterio: Equipo humano Ponderación: 15
Se utilizará subasta electrónica :	No
Lugar de presentación de las ofertas o solicitudes de participación:	Dirección: www.euskalduna.eus Teléfono: +34 944035000 Email: info@euskalduna.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:	Meses
Cláusulas especiales:	Tipo: Medioambientales Criterios de Adjudicación: No Condiciones especiales de ejecución: No Criterios de solvencia técnica: No Contratos reservados: No Otros: No Tipo: Sociales Condiciones especiales de ejecución: Sí 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
Reservado a talleres protegidos:	No
A ejecutar en un programa de empleo protegido:	No
Condiciones de ejecución del contrato:	Cumplimiento de la normativa social, laboral y medioambiental;Indicar el convenio colectivo
Obligación de indicar los nombres y las cualificaciones profesionales del personal asignado a la ejecución del contrato:	No
Se trata de contratos periódicos :	No
Se utilizará el pedido electrónico:	No
Se aceptará la facturación electrónica:	Sí

Se utilizará el pago electrónico: No

Datos económicos

Valor estimado: 66.500

Presupuesto del contrato sin IVA: 28.500

Presupuesto del contrato con IVA: 34.485

Financiado con fondos de la UE : No

Garantía provisional: No

Garantía definitiva: Sí

Importe de la garantía definitiva: 5.0%

Ficheros

Ficheros: Nombre del fichero: EUS202202 PPT ATENCION CENTRALITA.pdf
 Tipo de fichero: Pliego de bases técnicas
 Nombre del fichero: EUS202202 PCAP SERVICIO ATENCIÓN TELEFÓNICA.pdf
 Tipo de fichero: Pliego de cláusulas administrativas particulares
 Nombre del fichero: EUS2022_02 CARÁTULA ATENCIÓN TELEFÓNICA .pdf
 Tipo de fichero: Carátula
 Nombre del fichero: EUS2022_02 MEMORIA JUSTIFICATIVA .pdf
 Tipo de fichero: Memoria justificativa

Lotes

Tablón de anuncios

Fecha límite de presentación de ofertas o solicitudes de participación: 21/03/2022 12:00

Apertura de plicas
Capacidad y solvencia: Descripción: Servicio atención telefónica y presencial a los clientes y usuarios/as de Euskalduna Jauregia, S.A.
Fecha de apertura: 22/03/2022 09:00
Pública: No
Lugar: Avda Abandoibarra, 4

Apertura de plicas
Fórmulas: Descripción: Servicio atención telefónica y presencial a los clientes y usuarios/as de Euskalduna Jauregia, S.A.
Fecha de apertura: 25/03/2022 09:00
Pública: No
Lugar: Avda Abandoibarra, 4

Acuerdos de la mesa/
comité: Descripción: ACTA 2
Fichero: ACTA 2.pdf
Descripción: INFORME TECNICO
Fichero: INFORME TÉCNICO EUS202202.rtf.pdf
Descripción: ACTA 3
Fichero: acta 3 Expediente EUS2022_02.pdf
Descripción: Resolución adjudicación
Fichero: Resolución adjudicación.pdf
Descripción: Acta 4 propuesta de resolución
Fichero: Acta 4 propuesta resolución.pdf
Descripción: ACTA 1
Fichero: ACTA 1 EXPTE2022_02.pdf

Gestión de ofertas

Resolución

Contrato

Publicaciones

Publicar en Perfil de
Contratante: Sí
Fecha de publicación: 01/03/2022
Publicar automáticamente
en el DOUE: No

Recurso