Servicio de atención remoto omnicanal

Fecha de la primera publicación: 16/04/2024 09:07

Fecha de la última publicación: 28/05/2025 11:25

Expediente: 5441

Tipo de contrato: Servicios

Estado de la tramitación: Modificación contrato

Presupuesto del contrato sin IVA: 1.500.000

Presupuesto del contrato con IVA: 1.815.000

Poder adjudicador: LANTIK

Entidad impulsora: A48119820 - LANTIK

Dirección web de Licitación electrónica: https://apps.bizkaia.eus/sede-lantik/site/1/licitacion/oferta/asistenteInscripcion?numexpediente=5441

Introducción

Objeto del contrato:	Servicio de atención remoto omnicanal
Expediente:	5441
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:	Modificación contrato

Tramitación:	Ordinaria
Procedimiento de adjudicación:	Abierto
Ley Nacional:	Ley 9/2017
Sujeto a regulación armonizada:	Sí
Motivos de exclusión: :	Motivos de exclusión:Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Artículo 57 Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014 , sobre contratación pública. Motivos de exclusión:Quiebra Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Artículo 57 Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014 , sobre contratación pública. Motivos de exclusión:Corrupción Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Artículo 57 Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014 , sobre contratación pública. Motivos de exclusión:Convenio con los acreedores Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Artículo 57 Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014 , sobre contratación pública. Motivos de exclusión:Participación en una organización delictiva Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Artículo 57 Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014 , sobre contratación pública. Motivos de exclusión:Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Artículo 57 Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014 , sobre contratación pública. Motivos de exclusión:Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho medioambiental Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Artículo 57 Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014 , sobre contratación pública. Motivos de exclusión:Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Artículo 57 Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014 , sobre contratación pública. Motivos de exclusión:Fraude Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Artículo 57 Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014 , sobre contratación pública. Motivos de exclusión:Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos

Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Artículo 57 Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014 , sobre contratación pública.
Motivos de exclusión:Insolvencia
Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Artículo 57 Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014 , sobre contratación pública.
Motivos de exclusión:Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho laboral
Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Artículo 57 Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014 , sobre contratación pública.
Motivos de exclusión:Activos que están siendo administrados por un liquidador
Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Artículo 57 Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014 , sobre contratación pública.
Motivos de exclusión:Que haya incurrido en falsas declaraciones, le haya ocultado información, no esté en condiciones de facilitar los documentos necesarios y haya obtenido información confidencial sobre este procedimiento
Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Artículo 57 Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014 , sobre contratación pública.
Motivos de exclusión:Incumplimiento de las obligaciones establecidas en los motivos de exclusión puramente nacionales
Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Artículo 57 Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014 , sobre contratación pública.
Motivos de exclusión:Conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación
Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Artículo 57 Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014 , sobre contratación pública.
Motivos de exclusión:Participación, directa o indirecta, en la preparación del presente procedimiento de contratación
Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Artículo 57 Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014 , sobre contratación pública.
Motivos de exclusión:Mala conducta profesional grave
Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Artículo 57 Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014 , sobre contratación pública.
Motivos de exclusión:Rescisión anticipada, imposición de daños y perjuicios u otras sanciones comparables
Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Artículo 57 Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014 , sobre contratación pública.
Motivos de exclusión:Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho social
Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Artículo 57 Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014 , sobre contratación pública.
Motivos de exclusión:Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de las contribuciones a la seguridad social

Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Artículo 57 Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014 , sobre contratación pública.
Motivos de exclusión:Las actividades empresariales han sido suspendidas
Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Artículo 57 Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014 , sobre contratación pública.
Motivos de exclusión:Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de impuestos
Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Artículo 57 Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014 , sobre contratación pública.
Motivos de exclusión:Delitos de terrorismo o delitos ligados a las actividades terroristas
Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Artículo 57 Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014 , sobre contratación pública.

Tipo de contrato:	Servicios
Recurso:	No
Licitación electrónica :	Sí
Licitación KPE :	No
Dirección web de Licitación electrónica:	https://apps.bizkaia.eus/sede-lantik/site/1/licitacion/oferta/asistenteInscripcion?numexpediente=5441
Comunicación:	Acceso libre, directo, completo y gratuito a los pliegos de la contratación
La comunicación electrónica exige que se utilicen herramientas y dispositivos no disponibles de forma general. Es posible acceder de forma libre, directa, completa y gratuita a estas herramientas:	https://apps.bizkaia.eus/sede-lantik/site/1/
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia :	No

Organismos

Poder adjudicador:	LANTIK
Entidad impulsora:	A48119820 - LANTIK
Organo contratación:	Director-Gerente
Entidad tramitadora:	A48119820 - LANTIK
Mesa contratación:	Mesa de Contratación - LANTIK
Tipo poder:	Otro
Principal actividad:	Otra actividad
Otro tipo de poder:	Sociedad Pública
Otro tipo de actividad:	Servicios Informáticos
Contacto Administrativo:	Nombre y Apellidos: Dpto Contratación y Compras Dirección: Avda. Sabino Arana, 44 Email: eskaintzak.lantik@bizkaia.eus Teléfono: +34 944068900
Contacto Técnico:	Nombre y Apellidos: Área de Atención y Digitalización del Negocio Dirección: Avda. Sabino Arana, 44 Email: ppt.sc.lantik@bizkaia.eus Teléfono: +34 944068900
Otras personas con acceso a documentación:	Nombre: Ana María Sojo Fernández Función: Secretario/a
Órgano de recurso:	Descripción: Tribunal Administrativo Foral de Recursos Contractuales de Bizkaia Dirección Postal: Gran Vía de Don Diego López de Haro, 25 (Entreplanta-Asesoría Jurídica) Localidad: Bilbao Código Postal: 48009 Email: tribunal.recursos.contractuales@bizkaia.eus Principal: Sí
El contrato es adjudicado por una central de compras:	No

Objeto del contrato

CPV's: :	CPV: 72000000-5 - Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo 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:	www.contratacion.euskadi.eus
Duración del contrato:	Meses
Plazo:	12
Prórrogas :	Sí
Número de prórrogas:	2
Descripción de las prórrogas:	Por meses, hasta 24 meses más
La prestación del servicio se reserva a una profesión concreta :	No
Solvencia económica y financiera indicados en los pliegos de contratación :	Sí

Lista y breve descripción de los criterios de solvencia:	Pliego de cláusulas administrativas particulares. Punto 22 de la carátula.
Criterios de solvencia indicados en los pliegos de contratación :	Sí
Lista y breve descripción de los criterios de solvencia:	Pliego de cláusulas administrativas particulares. Punto 22 de la carátula.
Criterios de adjudicación:	Pluralidad de criterios
Criterios relativos al coste (en caso de pluralidad de criterios):	Criterio: Anexo 1. Oferta económica y otros criterios evaluables mediante fórmula Ponderación: 59
Criterios de calidad (en su caso):	Criterio: 01. Oferta técnica Ponderación: 41
Se utilizará subasta electrónica :	No
Lugar de presentación de las ofertas o solicitudes de participación:	Dirección: Avda. Sabino Arana, 44 Teléfono: +34 944068900 Email: eskaintzak.lantik@bizkaia.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):	3 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: Compliance penal ;Cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales;Cumplimiento de la normativa social, laboral y medioambiental;Emplear de un porcentaje de plantilla indefinida;Indicar el convenio colectivo;Otros sociales;Pago de salario recogido en convenio sectorial;Respetar los derechos laborales básicos y cumplimiento de las convenciones fundamentales de la OIT

Obligación de indicar los nombres y las cualificaciones profesionales del personal asignado a la ejecución del contrato: No

Observaciones: PRORROGA

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: 5.400.000

Presupuesto del contrato sin IVA:	1.500.000
Presupuesto del contrato con IVA:	1.815.000
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:	5.0% del importe de adjudicación (IVA excluido)
Fecha límite garantía:	01/08/2025

Ficheros

Ficheros:

Nombre del fichero: 5441- DEUC.zip
Tipo de fichero: DEUC
Nombre del fichero: 5441-Memoria Justificativa firmada.pdf
Tipo de fichero: Memoria justificativa
Nombre del fichero: 5441-Modelo contrato Servicios.pdf
Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: 5441-Corrección aptdo 22 carátula PCAP.pdf
Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: 5441-Notificación Apertura Telemática.pdf
Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: 5441-PPT firmado.pdf
Tipo de fichero: Pliego de bases técnicas
Nombre del fichero: 5441-PCAP Abierto firmado.pdf
Tipo de fichero: Pliego de cláusulas administrativas particulares

Lotes

Tablón de anuncios

Fecha límite de presentación de ofertas o solicitudes de participación:	15/05/2024 12:00
Apertura de plicas Capacidad y solvencia:	Descripción: Sobre A: documentación administrativa Fecha de apertura: 16/05/2024 09:00

Pública: No
Lugar: Avda. Sabino Arana, 44
Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: Apertura sobre A (Fecha estimada)

Apertura de plicas Fórmulas:
Descripción: Sobre B: criterios cuantificables automáticamente
Fecha de apertura: 11/06/2024 09:00
Pública: Sí
Lugar: Avda. Sabino Arana, 44
Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: Sesión no presencial

Apertura de plicas Juicios de valor:
Descripción: Sobre C: Criterios NO cuantificables automátic.
Fecha de apertura: 16/05/2024 09:02
Pública: No
Lugar: Avda. Sabino Arana, 44
Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: Sesión no presencial

Aclaración al pliego:
Aclaración: Aclaraciones al Pliego
Fecha aclaración: 23/04/2024
Fichero: 5441-Corrección aptdo 22 carátula PCAP.pdf

Gestión de ofertas

Empresas Licitadoras: **Razón Social:** TEKNEI INFORMATION TECHNOLOGY, S.L.

Resolución

Nº de licitadores presentados: 1
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: 1
Resolución:
Estado: Adjudicación
Oferta Adjudicataria: Oferta base
Precio sin IVA: 1.500.000
Precio con IVA: 1.815.000
Adjudicación:
Fecha adjudicación: 04/07/2024
Tipo plazo: Meses
Fecha inicio plazo: 02/08/2024

Plazo: 12
Empresa Adjudicataria:
Razón social: TEKNEI INFORMATION TECHNOLOGY, S.L.
Precio sin IVA: 1.500.000
Precio con IVA: 1.815.000
Lugar de ejecución principal en la UE: Sí
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: 5441 Resolución.pdf
Tipo de fichero: Resolución Definitiva - Resolución de adjudicación

Contrato

Contrato

Código del contrato: 5441665_00001
Estado Contrato: Ejecución
CIF: B86275112
Razón Social: TEKNEI INFORMATION TECHNOLOGY, S.L.
F. Firma Empresa / Formalización: 02/08/2024
F. Firma Admin.: 02/08/2024

Prórrogas:

Importe de la prórroga: 1.815.000
Incremento del Plazo: 12
Fecha resolución: 21/05/2025
Fecha finalización: 01/08/2026
Referencia número expediente: 5441
Observaciones: PRORROGA

Publicaciones

Publicar en Perfil de Contratante: Sí
Fecha de publicación: 15/04/2024
Publicar automáticamente en el DOUE: No
Número de anuncio en el DOUE anterior: eb5be413-2628-4279-8f09-1b9dafb1a483-01
DOUE (introducción manual):
Nº Boletín: PW-AN-20316
Fecha de publicación: 16/04/2024
Dirección Web: https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:223760-2024:HTML:EN:HTML

Fecha de envío: 23/04/2024
Nº Boletín: PW-AN-23348
Fecha de publicación: 05/08/2024
Fecha de envío: 05/08/2024
Nº Boletín: PW-AN-20073
Fecha de publicación: 16/04/2024
Dirección Web: https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:223760-2024:HTML:EN:HTML
Fecha de envío: 15/04/2024

Recurso