Servicio de gestión de solicitudes y atención de primer nivel, en el ámbito de las diferentes plataformas Biscaytik

Fecha de la primera publicación: 21/02/2025 09:10

Fecha de la última publicación: 05/08/2025 05:02

Expediente: BIS2025/004

Tipo de contrato: Servicios

Estado de la tramitación: Formalizado / En ejecución

Presupuesto del contrato sin IVA: 782.000

Presupuesto del contrato con IVA: 946.220

Poder adjudicador: Fundación BiscayTIK

Entidad impulsora: G95555850 - Fundación BiscayTIK

Dirección web de Licitación electrónica: https://apps.bizkaia.eus/sede-lantik/site/4/licitacion/oferta/asistenteInscripcion?numexpediente=BIS2025/004

Introducción

Objeto del contrato:	Servicio de gestión de solicitudes y atención de primer nivel, en el ámbito de las diferentes plataformas Biscaytik
Expediente:	BIS2025/004
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:	Formalizado / En ejecución
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: Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional
Tipo de contrato:	Servicios
Recurso:	No
Licitación electrónica :	Sí
Licitación KPE :	No
Dirección web de Licitación electrónica:	https://apps.bizkaia.eus/sede-lantik/site/4/licitacion/oferta/asistenteInscripcion?numexpediente=BIS2025/004
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/4/
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia :	No

Organismos

Poder adjudicador:	Fundación BiscayTIK
Entidad impulsora:	G95555850 - Fundación BiscayTIK
Organo contratación:	Director/a Gerente
Entidad tramitadora:	G95555850 - Fundación BiscayTIK
Mesa contratación:	Mesa de Contratación - Fundación BiscayTIK
Tipo poder:	Autoridad regional o local
Principal actividad:	Otra actividad
Otro tipo de actividad:	TICs
Contacto Administrativo:	Nombre y Apellidos: Director General de Fundación Biscaytik Dirección: Avda Zugazarte 32, getxo Email: eskaintzak@biscaytik.eus Teléfono: +34 946000020
Contacto Técnico:	Nombre y Apellidos: fundación biscaytik Dirección: Avda Zugazarte 32, getxo Email: eskaintzak@biscaytik.eus Teléfono: +34 946000020
Órgano de recurso:	Descripción: Tribunal Administrativo Foral de Recursos Contractuales de Bizkaia Dirección Postal: Gran Vía, 25, Bilbao Localidad: Bilbao Código Postal: 48011 Email: tribunal.recursos.contractuales@bizkaia.eus 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)	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:	24
Prórrogas :	Sí
Número de prórrogas:	2
Descripción de las prórrogas:	A petición de la Entidad contratante
La prestación del servicio se reserva a una profesión concreta :	No
Solvencia económica y financiera indicados en los pliegos de contratación :	Sí
Criterio de selección de solvencia económica y financiera:	Otros requisitos económicos o financieros

Lista y breve descripción de los criterios de solvencia:	Punto 15 de la carátula
Criterios de solvencia indicados en los pliegos de contratación :	Sí
Criterio de selección de solvencia técnica y profesional:	Técnicos o entidades técnicas para llevar a cabo el trabajo
Lista y breve descripción de los criterios de solvencia:	Punto 15 de la carátula
Criterios de adjudicación:	Pluralidad de criterios
Criterios relativos al coste (en caso de pluralidad de criterios):	Criterio: Anexos Ponderación: 70
Criterios de calidad (en su caso):	Criterio: Oferta técnica Ponderación: 30
Se utilizará subasta electrónica :	No
Lugar de presentación de las ofertas o solicitudes de participación:	Dirección: Avda Zugazarte 32, getxo Teléfono: +34 946000020 Email: eskaintzak@biscaytik.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):	6 Meses

Cláusulas especiales:	Tipo: Medioambientales Condiciones especiales de ejecución: Sí Tipo: Sociales Condiciones especiales de ejecución: Sí Tipo: Igualdad de Mujeres y Hombres Condiciones especiales de ejecución: Sí
Reservado a talleres protegidos:	No
A ejecutar en un programa de empleo protegido:	No
Condiciones de ejecución del contrato:	Otros medioambientales;Otros sociales;Otros igualdad
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:	1.564.000
Presupuesto del contrato sin IVA:	782.000
Presupuesto del contrato con IVA:	946.220
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)

Ficheros

Ficheros:

Nombre del fichero: 2025004 Carátula.rar
Tipo de fichero: Carátula
Nombre del fichero: Memoria justificativa 2025_004.pdf
Tipo de fichero: Memoria justificativa
Nombre del fichero: 2025004 contrato.pdf
Tipo de fichero: Otros detalles (Contratos de concesión)
Nombre del fichero: 2025004 Informe de Especificaciones Técnicas.rar
Tipo de fichero: Pliego de bases técnicas
Nombre del fichero: 2025004 PCAP.rar
Tipo de fichero: Pliego de cláusulas administrativas particulares

Lotes

Tablón de anuncios

Fecha límite de presentación de ofertas o solicitudes de participación:	10/03/2025 10:00
Apertura de plicas Capacidad y solvencia:	Descripción: Sobre de documentación administrativa Fecha de apertura: 10/03/2025 11:15 Pública: No Lugar: Avda Zugazarte 32, getxo Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: No aplica
Apertura de plicas Fórmulas:	Descripción: Sobre de criterios fórmula Fecha de apertura: 25/03/2025 09:00 Pública: Sí Lugar: Avda Zugazarte 32, getxo Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: no aplica
Apertura de plicas Juicios de valor:	Descripción: Sobre de criterios subjetivos Fecha de apertura: 10/03/2025 11:46 Pública: No

Lugar: Avda Zugazarte 32, getxo
Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: no aplica

Aclaración al pliego:

Aclaración: Aclaraciones al Pliego
Fecha aclaración: 25/02/2025
Fichero: 2025004 Respuesta.pdf
Aclaración: Aclaraciones al Pliego
Fecha aclaración: 25/02/2025
Fichero: 2025004 Respuesta - 2.pdf
Aclaración: Aclaraciones al Pliego
Fecha aclaración: 28/02/2025
Fichero: 2025004 Respuestas - 3.pdf
Aclaración: Aclaraciones al Pliego
Fecha aclaración: 04/03/2025
Fichero: 2025004 Respuesta - 4.pdf
Aclaración: Aclaraciones al Pliego
Fecha aclaración: 05/03/2025
Fichero: 2025004 Respuesta - 5.pdf
Aclaración: Aclaraciones al Pliego
Fecha aclaración: 07/03/2025
Fichero: 2025004 plazo.pdf

Gestión de ofertas

Empresas Licitadoras:

Razón Social: COS MANTENIMIENTO SA

Razón Social: SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCION AL CLIENTE Y VENTAS XUPERA XXI S.A.

Razón Social: SERVINFORM, S.A.

Razón Social: Versia Contact Center, S.L.

Razón Social: INSTRUMENTACIÓN Y COMPONENTES, S.A.

Resolución

Nº de licitadores presentados:	5
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:	5

Resolución:

Estado: Adjudicación
Oferta Adjudicataria: Oferta base
Precio sin IVA: 584.439,04
Precio con IVA: 707.171,24
Adjudicación:
Fecha adjudicación: 14/04/2025
Tipo plazo: Meses
Fecha inicio plazo: 16/05/2025
Plazo: 24
Empresa Adjudicataria:
Razón social: SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCION AL CLIENTE Y VENTAS XUPERA XXI S.A.
Precio sin IVA: 584.439,04
Precio con IVA: 707.171,24

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: 2025004 resolución ebazpena.pdf
Tipo de fichero: Resolución Definitiva - Resolución de adjudicación
Nombre del fichero: 2025004 resolución ebazpena.pdf
Tipo de fichero: Resolución Definitiva - Resolución de adjudicación

Contrato

Contrato

Código del contrato: BIS2025/004691_00001
Estado Contrato: Ejecución
CIF: A48982961
Razón Social: SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCION AL CLIENTE Y VENTAS XUPERA XXI S.A.
F. Firma Empresa / Formalización: 16/05/2025
F. Firma Admin.: 16/05/2025

Publicaciones

Publicar en Perfil de Contratante:	Sí
Publicar automáticamente en el DOUE:	Sí
Número de anuncio en el DOUE anterior:	62b80391-4460-4b7d-a20d-7526877bd838-01
DOUE (introducción manual):	Nº Boletín: PW-AN-28236 Fecha de publicación: 21/02/2025

Dirección Web: https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:117866-2025:HTML:EN:HTML
Fecha de envío: 20/02/2025
Nº Boletín: PW-AN-28333
Fecha de publicación: 21/02/2025
Dirección Web: https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:117866-2025:HTML:EN:HTML
Fecha de envío: 25/02/2025
Nº Boletín: PW-AN-28341
Fecha de publicación: 21/02/2025
Dirección Web: https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:117866-2025:HTML:EN:HTML
Fecha de envío: 25/02/2025
Nº Boletín: PW-AN-28508
Fecha de publicación: 21/02/2025
Dirección Web: https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:117866-2025:HTML:EN:HTML
Fecha de envío: 28/02/2025
Nº Boletín: PW-AN-28590
Fecha de publicación: 21/02/2025
Dirección Web: https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:117866-2025:HTML:EN:HTML
Fecha de envío: 04/03/2025
Nº Boletín: PW-AN-28623
Fecha de publicación: 21/02/2025
Dirección Web: https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:117866-2025:HTML:EN:HTML
Fecha de envío: 05/03/2025
Nº Boletín: PW-AN-28723
Fecha de publicación: 10/03/2025
Dirección Web: https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:153876-2025:HTML:EN:HTML
Fecha de envío: 07/03/2025

Recurso