Biscaytik plataformen eremuan, eskaerak kudeatzeko eta lehen mailako arreta emateko zerbitzua

Lehen argitalpenaren data: 2025/02/21 09:10

Azken argitalpenaren data: 2025/08/05 05:02

Espedientea: BIS2025/004

Kontratu mota: Zerbitzuak

Izapidetzearen egoera: Formalizatuta / Gauzatzen

Kontratuaren aurrekontua, BEZik gabe: 782.000

Kontratuaren aurrekontua, BEZa barne: 946.220

Botere adjudikatzailea: BiscayTIK Fundazioa

Erakunde sustatzailea: G95555850 - BiscayTIK Fundazioa

Lizitazio elektronikoa egiteko web orria: https://apps.bizkaia.eus/sede-lantik/site/4/licitacion/oferta/asistenteInscripcion?numexpediente=BIS2025/004

Sarrera

Kontratuaren xedea:	Biscaytik plataformen eremuan, eskaerak kudeatzeko eta lehen mailako arreta emateko zerbitzua
Espedientea:	BIS2025/004
Kontratu txikia:	Ez
Covid-19aren kudeaketarako kontratua:	Ez
Esparru-akordioa:	Ez
Eskuratzeko sistema dinamikoa :	Ez
Baterako kontratazioa :	Ez

Izapidetzearen egoera:	Formalizatuta / Gauzatzen
Tramitazioa:	Arrunta
Adjudikazio-prozedura:	Irekia
Estatuko Legea:	Ley 9/2017
Arauketa harmonizatuaren mende:	Bai
Baztertzeko arrazoiak: :	Baztertzeko arrazoiak:Porrotaren antzeko egoera, zuzenbide nazionalaren arabera Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Porrotaren antzeko egoera, zuzenbide nazionalaren arabera
Kontratu mota:	Zerbitzuak
Errekurtsoa:	Ez
Lizitazio elektronikoa :	Bai
KPE lizitazioa :	Ez
Lizitazio elektronikoa egiteko web orria:	https://apps.bizkaia.eus/sede-lantik/site/4/licitacion/oferta/asistenteInscripcion?numexpediente=BIS2025/004
Komunikazioa:	Kontratazio pleguetara sarrera librea, zuzena, osoa eta doan
Komunikazio elektronikoak eskatzen du eskuragarri egon ohi ez diren tresnak eta gailuak erabiltzea Sarbide librea, zuzena, osoa eta doakoa izan daiteke tresna horietara:	https://apps.bizkaia.eus/sede-lantik/site/4/
Suspertze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana :	Ez

Organismoak

Botere adjudikatzailea:	BiscayTIK Fundazioa
Erakunde sustatzailea:	G95555850 - BiscayTIK Fundazioa
Kontratazio-organoa:	Zuzendari Nagusia
Erakunde izapidetzailea:	G95555850 - BiscayTIK Fundazioa
Kontratazio-mahaia:	Kontratazio Mahaia - BiscayTIK Fundazioa
Botere mota:	Eskualdeko edo tokiko autoritatea
Jarduera nagusia:	Beste jarduera bat
Beste jarduera mota bat:	IKTak
Administrazio-harremana:	Izen-abizenak: Director General de Fundación Biscaytik Helbidea: Avda Zugazarte 32, getxo Helbide elektronikoa: eskaintzak@biscaytik.eus Telefonoa: +34 946000020
Harreman teknikoa:	Izen-abizenak: fundación biscaytik Helbidea: Avda Zugazarte 32, getxo Helbide elektronikoa: eskaintzak@biscaytik.eus Telefonoa: +34 946000020
Errekurtso-organoa:	Deskribapena: Tribunal Administrativo Foral de Recursos Contractuales de Bizkaia Posta helbidea: Gran Vía, 25, Bilbao Herria: Bilbao Posta-kodea: 48011 Helbide elektronikoa: tribunal.recursos.contractuales@bizkaia.eus Nagusia: Bai
Erosketa-zentral batek adjudikatzen du kontratua:	Ez

Kontratuaren xedea

CPVak: :	CPV: 79342320-2 - Bezeroarentzako arreta-zerbitzuak Nagusia: Bai
Gauzatze-leku nagusia EBn :	Bai
Gauzatze-leku nagusiaren NUTS kodeak:	NUTS kodea: ES213 Nagusia: Bai

	Deskribapena: Bizkaia
Kontratazio Publikoari buruzko Akordioaren babespean dagoen kontratua	Bai
Sortaka zatitzea:	Ez
Aldaerak onartzen dira:	Ez
Aukerak onartzen dira :	Ez
Prezio unitarioak :	Ez
Pleguak eskuratzeko modua:	www.contratacion.euskadi.eus
Kontratuaren iraupena:	Hilabeteak
Epea:	24
Luzapenak :	Bai
Luzapenen kopurua:	2
Luzapenen deskribapena:	Erakunde kontratatzaileak eskatuta
Zerbitzua ematea lanbide jakin baten esku uzten da :	Ez
Kaudimen ekonomiko eta finantzarioa kontratazio-pleguetan adierazita :	Bai
Ekonomia-eta finantza-kaudimena hautatzeko irizpidea:	Other economic or financial requirements
Kaudimen-irizpideen zerrenda eta deskribapen laburra:	Karatulako 15. puntua
Kaudimen-irizpideak kontratazio-pleguetan ageri dira :	Bai

Gaitasun teknikoa eta profesionala hautatzeko irizpidea:	Lana egiteko teknikariak edo erakunde teknikoak
Kaudimen-irizpideen zerrenda eta deskribapen laburra:	Karatulako 15. puntua
Adjudikatzeko irizpideak:	Hainbat irizpide
Kostuari buruzko irizpideak (irizpide bat baino gehiago badaude):	Irizpidea: Eranskinak Ponderazioa: 70
Kalitate-irizpideak (badagokio):	Irizpidea: Eskaintza teknikoa Ponderazioa: 30
Enkante elektronikoa erabiliko da :	Ez
Eskaintzak eta parte hartzeko eskaerak aurkezteko lekua:	Helbidea: Avda Zugazarte 32, getxo Telefonoa: +34 946000020 Helbide elektronikoa: eskaintzak@biscaytik.eus
Eskaintzak edo parte hartzeko eskaerak aurkezteko erabil daitezkeen hizkuntzak:	Deskribapena: Gaztelania Deskribapena: Euskara
Eskaintzak katalogo elektroniko gisa aurkeztu behar dira, edo katalogo elektroniko bat eduki behar dute :	Ez
Lizitatzaileak eskaintzari eutsi behar dion gutxieneko epea (eskaintzak jasotzen direnetik):	6 Hilabeteak
Klausula bereziak:	Mota: Ingurumenekoak Egikaritzeko baldintza bereziak: Bai Mota: Gizarte arlokoak Egikaritzeko baldintza bereziak: Bai Mota: Emakume eta gizonen arteko berdintasuna Egikaritzeko baldintza bereziak: Bai
Lantegi babestuetarako erreserbatua:	Ez

Enplegu babestuko programa batean egikaritzeko:	Ez
Kontratua gauzatzean bete beharreko baldintzak.:	Bestelakoak ingurumenaren alorrean;Bestakoak alor sozialean;Bestelakoak berdintasunaren alorrean
Nahitaezkoa da kontratua betearazteko adjudikatutako langileen izenak eta lanbide-kualifikazioak ematea:	Ez
Aldizkako kontratuak dira :	Ez
Eskari elektronikoa erabiliko da.:	Ez
Fakturazio elektronikoa onartuko da:	Bai
Ordainketa elektronikoa erabiliko da:	Ez

Datu ekonomikoak

Zenbatetsitako balioa:	1.564.000
Kontratuaren aurrekontua, BEZik gabe:	782.000
Kontratuaren aurrekontua, BEZa barne:	946.220
EBren funtsekin finantzatuta :	Ez
Kontratuko aurrekontuaren BEZa(k):	BEZ mota: 21 %, BEZaren tasa orokorra
Behin-behineko bermea:	Ez
Behin betiko bermea:	Bai
Behin betiko bermearen zenbatekoa:	5.0% esleipenaren zenbatekoa (BEZ kanpo)

Fitxategiak

Fitxategiak:
Fitxategiaren izena: 2025004 PCAP.rar
Fitxategi mota: Administrazio-klausula partikularren agiria
Fitxategiaren izena: 2025004 contrato.pdf
Fitxategi mota: Beste xehetasun batzuk (emakida-kontratuak)
Fitxategiaren izena: Memoria justificativa 2025_004.pdf
Fitxategi mota: Justifikazio-memoria
Fitxategiaren izena: 2025004 Carátula.rar
Fitxategi mota: Karatula
Fitxategiaren izena: 2025004 Informe de Especificaciones Técnicas.rar
Fitxategi mota: Oinarri teknikoen agiria

Sortak

Iragarki-ohola

Eskaintzak edo parte hartzeko eskabideak aurkezteko muga-eguna:
2025/03/10 10:00

Plikak irekitzea Gaitasun eta kaudimena:
Deskribapena: Administrazio agiriei buruzko gutun-azala
Irekitze-data: 2025/03/10 11:15
Publikoa: Ez
Lekua: Avda Zugazarte 32, getxo
Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: Ez dago

Plikak irekitzea Formulak:
Deskribapena: Formula irizpideak dituen gutun-azala
Irekitze-data: 2025/03/25 09:00
Publikoa: Bai
Lekua: Avda Zugazarte 32, getxo
Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: ez dago

Plikak irekitzea Balio-iritziak:
Deskribapena: Irizpide subjektiboak dituen gutun-azala
Irekitze-data: 2025/03/10 11:46
Publikoa: Ez
Lekua: Avda Zugazarte 32, getxo
Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: ez dago

Pleguaren argibidea:
Argibidea: Pleguarekiko argibideak
Argibidearen data: 2025/02/25
Fitxategia: 2025004 Respuesta.pdf
Argibidea: Pleguarekiko argibideak
Argibidearen data: 2025/02/25
Fitxategia: 2025004 Respuesta - 2.pdf

Argibidea: Pleguarekiko argibideak
Argibidearen data: 2025/02/28
Fitxategia: 2025004 Respuestas - 3.pdf
Argibidea: Pleguarekiko argibideak
Argibidearen data: 2025/03/04
Fitxategia: 2025004 Respuesta - 4.pdf
Argibidea: Pleguarekiko argibideak
Argibidearen data: 2025/03/05
Fitxategia: 2025004 Respuesta - 5.pdf
Argibidea: Pleguarekiko argibideak
Argibidearen data: 2025/03/07
Fitxategia: 2025004 plazo.pdf

Eskaintzak kudeatzea

Enpresa lizitatzaileak:

Izen soziala: COS MANTENIMIENTO SA

Izen soziala: SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCION AL CLIENTE Y VENTAS XUPERA XXI S.A.

Izen soziala: SERVINFORM, S.A.

Izen soziala: Versia Contact Center, S.L.

Izen soziala: INSTRUMENTACIÓN Y COMPONENTES, S.A.

Ebazpena

Aurkeztutako lizitatzaileen kop.: 5

Enpresa txiki eta ertainetatik jasotako eskaintzen kop.: 2

EBko beste estatu kide batzuetatik jasotako eskaintzen kop.: 0

Hirugarren herrialdeetatik jasotako eskaintzen kop.: 0

Bide elektronikoz jasotako eskaintzen kop.: 5

Suntsiarazpena:

Egoera: Adjudikazioa
Esleipendunaren eskaintza: Oinarrizko eskaintza

Prezioa, BEZ gabe: 584.439,04
Prezioa, BEZarekin: 707.171,24

Adjudikazioa:

Adjudikazioaren data: 2025/04/14
Epe-mota: Hilabeteak
Epearen hasiera-data: 2025/05/16

Epea: 24
Enpresa esleipenduna:
Sozietate-izena: SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCION AL CLIENTE Y VENTAS XUPERA XXI S.A.
Prezioa, BEZ gabe: 584.439,04
Prezioa, BEZarekin: 707.171,24
Gauzatze-leku nagusia EBn: Bai
Gauzatze-leku nagusiaren NUTS kodeak:
NUTS kodea: ES213
Deskribapena: Bizkaia
Nagusia: Bai
Litekeena da kontratua azpikontratatzea: Ez

Ebazpen-dokumentuak:
Fitxategiaren izena: 2025004 resolución ebazpena.pdf
Fitxategi mota: Behin betiko ebazpena - Adjudikazio-ebazpena
Fitxategiaren izena: 2025004 resolución ebazpena.pdf
Fitxategi mota: Behin betiko ebazpena - Adjudikazio-ebazpena

Kontratua

Kontratua

Kontratuaren kodea: BIS2025/004691_00001
Kontratuaren egoera: Betetzea
IFK: A48982961
Izen soziala: SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCION AL CLIENTE Y VENTAS XUPERA XXI S.A.
Enpres. sina. D/Formalizazioa: 2025/05/16
Admin. sina. D: 2025/05/16

Argitalpenak

Kontratatzailearen profilean argitaratu: Bai
Automatikoki argitaratu EBAOn: Bai
ABAOko iragarki zenbakia baino lehenagokoa: 62b80391-4460-4b7d-a20d-7526877bd838-01
EBAO (eskuz sartzea):
Aldizkari zk.: PW-AN-28236
Argitaratze-data: 2025/02/21
Web-helbidea: https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:117866-2025:HTML:EN:HTML
Bidalketa-data: 2025/02/20
Aldizkari zk.: PW-AN-28333
Argitaratze-data: 2025/02/21
Web-helbidea: https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:117866-2025:HTML:EN:HTML
Bidalketa-data: 2025/02/25
Aldizkari zk.: PW-AN-28341
Argitaratze-data: 2025/02/21
Web-helbidea: https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:117866-2025:HTML:EN:HTML
Bidalketa-data: 2025/02/25

Aldizkari zk.: PW-AN-28508
Argitaratze-data: 2025/02/21
Web-helbidea: https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:117866-2025:HTML:EN:HTML
Bidalketa-data: 2025/02/28
Aldizkari zk.: PW-AN-28590
Argitaratze-data: 2025/02/21
Web-helbidea: https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:117866-2025:HTML:EN:HTML
Bidalketa-data: 2025/03/04
Aldizkari zk.: PW-AN-28623
Argitaratze-data: 2025/02/21
Web-helbidea: https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:117866-2025:HTML:EN:HTML
Bidalketa-data: 2025/03/05
Aldizkari zk.: PW-AN-28723
Argitaratze-data: 2025/03/10
Web-helbidea: https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:153876-2025:HTML:EN:HTML
Bidalketa-data: 2025/03/07

Errekurtsoa