Atención a la clientela en Oficina de Transporte Público de Bizkaia y a través del teléfono único del Consorcio de Transportes de Bizkaia

Fecha de la primera publicación: 27/02/2024 12:30

Fecha de la última publicación: 07/06/2024 10:11

Expediente: 2024/011

Tipo de contrato: Servicios

Estado de la tramitación: Formalizado / En ejecución

Presupuesto del contrato sin IVA: 851.839

Presupuesto del contrato con IVA: 1.030.725,19

Poder adjudicador: Consorcio de Transportes de Bizkaia

Entidad impulsora: G48108203 - Consorcio de Transportes de Bizkaia

Dirección web de Licitación electrónica: http://www.contratacion.euskadi.eus

Introducción

Objeto del contrato:	Atención a la clientela en Oficina de Transporte Público de Bizkaia y a través del teléfono único del Consorcio de Transportes de Bizkaia
Expediente:	2024/011
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:Motivos de exclusión puramente nacionales Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Recogidos en pliegos y en la ley 9/2017
Tipo de contrato:	Servicios
Recurso:	Sí
Licitación electrónica :	Sí
Licitación KPE :	Sí
Dirección web de Licitación electrónica:	http://www.contratacion.euskadi.eus
Comunicación:	Acceso libre, directo, completo y gratuito a los pliegos de la contratación
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia :	No

Organismos

Poder adjudicador:	Consorcio de Transportes de Bizkaia
Entidad impulsora:	G48108203 - Consorcio de Transportes de Bizkaia
Organo contratación:	Consejo general

Entidad tramitadora:	G48108203 - Consorcio de Transportes de Bizkaia
Mesa contratación:	Mesa de Contratación - Consorcio de Transportes de Bizkaia
Tipo poder:	Autoridad regional o local
Principal actividad:	Servicios públicos generales
Contacto Administrativo:	Nombre y Apellidos: Contacto administrativo Dirección: Ugasko, 5 bis. 48014 Bilbao (Bizkaia) Dirección Web: http://www.ctb.eus Email: partzuergoa@cotrabi.eus Teléfono: +34 944766150 Fax: +34 944750021
Contacto Técnico:	Nombre y Apellidos: Contacto técnico Dirección: Ugasko, 5 bis. 48014 Bilbao (Bizkaia) Dirección Web: http://www.ctb.eus Email: partzuergoa@cotrabi.eus Teléfono: +34 944766150 Fax: +34 944766150
Quorum mínimo de apertura:	2
Componente de la mesa/ comité:	Nombre: Josune Función: Idazkari Nombre: Julia Hernández Función: Ordezko Nombre: Luis Angel Egido Función: Besterik
Órgano de recurso:	Descripción: Consejo General del Consorcio de Transportes de Bizkaia Dirección Postal: Ugasko, 5 bis. 48014 Bilbao (Bizkaia) Localidad: Bilbao Email: partzuergoa@cotrabi.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)	No
División en lotes:	No
Se aceptan variantes:	No
Se aceptan opciones :	No
Precios unitarios :	No
Duración del contrato:	Años
Plazo:	3
Prórrogas :	Sí
Número de prórrogas:	1
Descripción de las prórrogas:	Duración de cada prorroga (en meses): 24
La prestación del servicio se reserva a una profesión concreta :	No
Solvencia económica y financiera indicados en los pliegos de contratación :	Sí
Criterios de solvencia indicados en los pliegos de contratación :	Sí
Criterios de adjudicación:	Pluralidad de criterios

Criterios relativos al coste (en caso de pluralidad de criterios):	Criterio: Reducción del precio/hora de las diferentes horas del servicio Ponderación: 51 Criterio: Metodología y organización del servicio Ponderación: 17 Criterio: Recursos humanos y equipo de trabajo Ponderación: 15 Criterio: Coordinación, control, supervisión de las prestaciones Ponderación: 8 Criterio: Plan de formación Ponderación: 8 Criterio: Resumen ejecutivo Ponderación: 1
Se utilizará subasta electrónica :	No
Lugar de presentación de las ofertas o solicitudes de participación:	Dirección: Ver caratula apartado R / Ikusi R atala karatulan Dirección Web: http://www.ctb.eus Teléfono: +34 944766150 Fax: +34 94750021 Email: partzuergoa@cotrabi.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):	2 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 Condiciones especiales de ejecución: Sí
Reservado a talleres protegidos:	No

A ejecutar en un programa de empleo protegido:	No
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:	851.839
Presupuesto del contrato sin IVA:	851.839
Presupuesto del contrato con IVA:	1.030.725,19
Financiado con fondos de la UE :	No
IVA(s) del presupuesto del contrato:	Concepto: 178.886,19 Tipo de IVA: 21 %, tipo de IVA general
Garantía provisional:	No
Garantía definitiva:	Sí

Ficheros

Ficheros:	Nombre del fichero: PIFT_OAC24_4.pdf

Tipo de fichero: Memoria justificativa
Nombre del fichero: PT_Atención_clientela_OAC_Call_Center.pdf
Tipo de fichero: Pliego de bases técnicas
Nombre del fichero: CPA_Atencion_clientela_OAC_Call_Center.pdf
Tipo de fichero: Carátula
Nombre del fichero: Pliego admvo_servicio_2024_011.pdf
Tipo de fichero: Pliego de cláusulas administrativas particulares
Nombre del
fichero: cg_punto06_expediente_contratación_2024_011.pdf
Tipo de fichero: Aprobación del expediente

Lotes

Tablón de anuncios

Fecha límite de presentación de ofertas o solicitudes de participación:
02/04/2024 12:00

Apertura de plicas Capacidad y solvencia:
Descripción: Apertura sobre A
Fecha de apertura: 04/04/2024 08:30
Pública: No
Lugar: CTB
Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: No es pública

Apertura de plicas Fórmulas:
Descripción: Apertura sobre B
Fecha de apertura: 18/04/2024 08:30
Pública: Sí
Lugar: CTB
Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: Publica

Apertura de plicas Juicios de valor:
Descripción: Apertura sobre C
Fecha de apertura: 11/04/2024 08:30
Pública: Sí
Lugar: CTB
Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: Pública

Acuerdos de la mesa/ comité:
Descripción: Acta sobre A
Fichero: Akta A.04.04.2024_Atención_clientela_2024_011.pdf
Descripción: Acta sobre C
Fichero: Acta C.11.04.2024_atención_clientela_2024_011.pdf
Descripción: Informe análisis sobre "C"
Fichero: PIFT_OacTP24_14.pdf
Descripción: Acta sobre B
Fichero: Acta B y adj. 18.04.2024_atención a la clientela_2024_011.pdf
Descripción: Acta adjudicación
Fichero: Acta B y adj. 18.04.2024_atención a la clientela_2024_011.pdf

Otros: Concepto: Preguntas y respuestas a los pliegos que rigen la contratación 18/03/2024
Fichero: Consulta_OAC_180324.pdf
Concepto: Enlace Mesa de Contratación 18.04.2024
Fichero: 18.04.2024.Modelo de Información a licitadores 2024 dpd.pdf
Concepto: Enlace Mesa Contratación 11.04.2024
Fichero: 11.04.2024.Modelo de Información a licitadores 2024 dpd.pdf

Gestión de ofertas

Empresas Licitadoras: Razón Social: SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCION AL CLIENTE Y VENTAS XUPERA XXI, SA
Fecha registro: 02/04/2024
Razón Social: SERVINFORM, S.A.
Fecha registro: 02/04/2024

Resolución

Nº de licitadores presentados: 2
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: 2
Resolución:

Estado: Adjudicación
Oferta Adjudicataria: Oferta base
Precio sin IVA: 851.839
Precio con IVA: 1.030.725,19
Adjudicación:
Fecha adjudicación: 13/05/2024
Tipo plazo: Años
Fecha inicio plazo: 05/06/2024
Plazo: 3
Empresa Adjudicataria:
Razón social: SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCION AL CLIENTE Y VENTAS XUPERA XXI, SA
Precio sin IVA: 851.839
Precio con IVA: 1.030.725,19
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: Resol_88_2024.pdf
Tipo de fichero: Resolución Definitiva - Resolución de adjudicación

Contrato

Código del contrato: 2024/011717_00001
Estado Contrato: Ejecución
CIF: A48982961
Razón Social: SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCION AL CLIENTE Y VENTAS XUPERA XXI, SA
F. Firma Empresa /
Formalización: 05/06/2024
F. Firma Admin.: 05/06/2024

Publicaciones

Publicar en Perfil de Contratante:	Sí
Publicar automáticamente en el DOUE:	Sí
Número de anuncio en el DOUE anterior:	15e3db0b-1ae1-4e6e-8bc9-fa78e1844673-01

Recurso