Servicio de Atención telefónica especializada y de gestión de incidencias en el ámbito de las distintas plataformas BiscayTIK.

Fecha de la primera publicación: 27/09/2021 18:01

Fecha de la última publicación: 12/01/2022 10:05

Expediente: BIS2021/020

Tipo de contrato: Servicios

Estado de la tramitación: Formalizado / En ejecución

Presupuesto del contrato sin IVA: 400.000

Presupuesto del contrato con IVA: 484.000

Poder adjudicador: Fundación BiscayTIK

Entidad impulsora: G95555850 - Fundación BiscayTIK

Dirección web de Licitación electrónica: https://apps.bizkaia.eus/sede-lantik/licitacion/solicitud?numexpediente=BIS2021/020

Introducción

Objeto del contrato:	Servicio de Atención telefónica especializada y de gestión de incidencias en el ámbito de las distintas plataformas BiscayTIK.
Expediente:	BIS2021/020
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
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=BIS2021/020
Comunicación:	Acceso libre, directo, completo y gratuito a los pliegos de la contratación
Anuncio Previo vinculado:	PAC 2021
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia :	No

Organismos

Poder adjudicador:	Fundación BiscayTIK
Entidad impulsora:	G95555850 - Fundación BiscayTIK
Organo contratación:	Director/a Gerente
Tipo poder:	Autoridad regional o local
Principal actividad:	Otra actividad
Otro tipo de actividad:	TIC´s
Contacto Administrativo:	Nombre y Apellidos: Fundación BiscayTIK BiscayTIK Fundazioa Dirección: Zugazarte, 32.48930 Getxo(Bizkaia) Dirección Web: http://www.biscaytik.eus Email: eskaintzak@biscaytik.eus

	Teléfono: +34 946000020
Contacto Técnico:	Nombre y Apellidos: Fundación BiscayTIK BiscayTIK Fundazioa Dirección: Zugazarte, 32.48930 Getxo(Bizkaia) Dirección Web: http://www.biscaytik.eus Email: eskaintzak@biscaytik.eus Teléfono: +34 946000020
Órgano de recurso:	Descripción: Tribunal administrativo foral de recursos contractuales de Bizkaia Dirección Postal: Gran Vía Diego López de Haro, 25 (Entreplanta-Asesoría Jurídica) Localidad: Bilbao Código Postal: 48.009 Dirección Web: http://www.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)	No
División en lotes:	No
Se aceptan variantes:	No
Se aceptan opciones :	No
Precios unitarios :	No
Modo de acceso a los pliegos:	https://www.contratacion.euskadi.eus/
Duración del contrato:	Meses

Plazo:	24
Prórrogas :	Sí
Número de prórrogas:	1
Descripción de las prórrogas:	Una prórroga de 24 meses adicionales entre tanto no se haya agotado el valor estimado.
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: criterio evaluable por fórmula Ponderación: 70
Se utilizará subasta electrónica :	No
Lugar de presentacion de las ofertas o solicitudes de participacion:	Dirección: Zugazarte, 32.48930 Getxo(Bizkaia) Dirección Web: http://www.biscaytik.eus Teléfono: +34 946000020 Email: eskaintzak@biscaytik.eus
Lenguas en que pueden presentarse las ofertas o las solicitudes de participacion:	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
(a partir de la recepción de ofertas):	6
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 Criterios de Adjudicación: No Condiciones especiales de ejecución: No Criterios de solvencia técnica: Sí Contratos reservados: No Otros: No 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
Obligación de indicar los nombres y las cualificaciones profesionales del personal asignado a la ejecución del contrato:	No
Observaciones:	Se trata de un expediente de licitación electrónica. Para la presentación de ofertas deberá de acceder a las siguientes rutas: Esquema oferta https://apps.bizkaia.eus/sede-lantik/licitacion/solicitud?numexpediente=BIS2021/020 Aplicación Presentación Ofertas http://apps.bizkaia.eus/sobresjnlp/webstart/aplicacionOfertas.jnlp Manual Aplicación castellano: https://apps.bizkaia.eus/sede-lantik/resources/manual_biscaytik_ca.pdf
Se trata de contratos periódicos :	No
Se utilizará el pedido electrónico:	No

Se aceptará la facturación electrónica:	No
Se utilizará el pago electrónico:	No

Datos económicos

Valor estimado:	800.000
Presupuesto del contrato sin IVA:	400.000
Presupuesto del contrato con IVA:	484.000
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% del importe de licitación.

Ficheros

Ficheros:

Nombre del fichero: 2021-0020 PCAP-cas - eus.rar
Tipo de fichero: Pliego de cláusulas administrativas particulares
Nombre del fichero: 2021-0020 Caratula - Karatula.rar
Tipo de fichero: Carátula
Nombre del fichero: 2021-0020 Informe Especificaciones Técnicas - Zehaztapen Teknikoen Txostena.rar
Tipo de fichero: Pliego de bases técnicas
Nombre del fichero: 2021020 Memoria.pdf
Tipo de fichero: Memoria justificativa
Nombre del fichero: rectificación (1).pdf
Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: 2021020 respuesta.pdf
Tipo de fichero: Otros

Lotes

Tablón de anuncios

Fecha límite de presentación de ofertas o solicitudes de participación:	12/10/2021 10:00
Apertura de plicas Capacidad y solvencia:	Descripción: Sobre A Fecha de apertura: 18/10/2021 12:00 Pública: No Lugar: Sede Fundación BiscayTIK
Apertura de plicas Fórmulas:	Descripción: Sobre C Fecha de apertura: 09/11/2021 16:00 Pública: No Lugar: Sede de la Fundación BiscayTIK Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: Miembros de la mesa
Apertura de plicas Juicios de valor:	Descripción: Sobre B Fecha de apertura: 21/10/2021 12:00 Pública: No Lugar: Sede Fundación BiscayTIK Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: Telemático

Gestión de ofertas

Empresas Licitadoras:	Razón Social: Memorándum Multimedia S.L Fecha registro: 08/10/2021 Razón Social: CUARHTO SET TALENT & TECHNOLOGY, S.L. Fecha registro: 11/10/2021 Razón Social: VERSIA CONTACT CENTER, S.L. Fecha registro: 11/10/2021

Resolución

Nº de licitadores presentados:	3
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:	3

Resolución:

Estado: Adjudicación
Oferta Adjudicataria: Oferta base
Precio sin IVA: 400.000
Precio con IVA: 484.000
Adjudicación:
Fecha adjudicación: 01/12/2021
Tipo plazo: Meses
Fecha inicio plazo: 28/12/2021
Plazo: 24
Empresa Adjudicataria:
Razón social: VERSIA CONTACT CENTER, S.L.
Precio sin IVA: 400.000
Precio con IVA: 484.000
Lugar de ejecución principal en la UE: Sí
NUTS del lugar ejecución principal:
Código NUTS: ES213
Descripción: Bizkaia
Principal: Sí
Observaciones del precio: 26 €/hora (sin IVA) 19 €/hora (sin IVA)
Es probable que el contrato sea objeto de subcontratación: No

Documentos resolución:

Nombre del fichero: 2021020+resolución.pdf
Tipo de fichero: Resolucion Definitiva - Resolución de adjudicación
Nombre del fichero: 2021020+resolución.pdf
Tipo de fichero: Resolucion Definitiva - Resolución de adjudicación
Nombre del fichero: rectificación (1).pdf
Tipo de fichero: Acta de la mesa

Contrato

Código del contrato: BIS2021/020691_00001
Estado Contrato: Ejecución
CIF: B95250817
Razón Social: VERSIA CONTACT CENTER, S.L.
F. Firma Empresa / Formalización: 28/12/2021

F.
Firma
Admin.: 28/12/2021

Publicaciones

Publicar en Perfil de Contratante:	Sí
Publicar automáticamente en el DOUE:	Sí
Fecha programada envío al DOUE:	12/01/2022
Número de anuncio en el DOUE anterior (20XX/S XXX-XXXXXX):	2021/S 191-496038

Recurso