BiscayTIK plataformen eremuan telefono bidezko arreta espezializatua eta intzidentziak kudeatzeko zerbitzua

Lehen argitalpenaren data: 2021/09/27 18:01

Azken argitalpenaren data: 2022/01/12 10:05

Espedientea: BIS2021/020

Kontratu mota: Zerbitzuak

Izapidetzearen egoera: Formalizatuta / Gauzatzen

Kontratuaren aurrekontua, BEZik gabe: 400.000

Kontratuaren aurrekontua, BEZa barne: 484.000

Botere adjudikatzailea: BiscayTIK Fundazioa

Erakunde sustatzailea: G95555850 - BiscayTIK Fundazioa

Lizitazio elektronikoa egiteko web orria: https://apps.bizkaia.eus/sede-lantik/licitacion/solicitud?numexpediente=BIS2021/020

Introducción

Kontratuaren xedea:	BiscayTIK plataformen eremuan telefono bidezko arreta espezializatua eta intzidentziak kudeatzeko zerbitzua
Espedientea:	BIS2021/020
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
Kontratu mota:	Zerbitzuak
Recurso:	Ez
Lizitazio elektronikoa :	Bai
KPE lizitazioa :	Ez
Lizitazio elektronikoa egiteko web orria:	https://apps.bizkaia.eus/sede-lantik/licitacion/solicitud?numexpediente=BIS2021/020
Komunikazioa:	Kontratazio pleguetara sarrera librea, zuzena, osoa eta doan
Lotutako aurretiko iragarkia:	PAC 2021
Suspertze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana :	Ez

Organismos

Botere adjudikatzailea:	BiscayTIK Fundazioa
Erakunde sustatzailea:	G95555850 - BiscayTIK Fundazioa
Kontratazio-organoa:	Zuzendari Nagusia
Botere mota:	Eskualdeko edo tokiko autoritatea
Jarduera nagusia:	Beste jarduera bat
Beste jarduera mota bat:	IKT
Administrazio-harremana:	Izen-abizenak: Fundación BiscayTIK BiscayTIK Fundazioa Helbidea: Zugazarte, 32.48930 Getxo(Bizkaia) Web-helbidea: http://www.biscaytik.eus Helbide elektronikoa: eskaintzak@biscaytik.eus Telefonoa: +34 946000020

Harreman teknikoa:	Izen-abizenak: Fundación BiscayTIK BiscayTIK Fundazioa Helbidea: Zugazarte, 32.48930 Getxo(Bizkaia) Web-helbidea: http://www.biscaytik.eus Helbide elektronikoa: eskaintzak@biscaytik.eus Telefonoa: +34 946000020
Errekurtso-organoa:	Deskribapena: Bizkaiko Kontratuei buruzko errekurtsoen auzitegi administratibo forala Posta helbidea: Gran Vía Diego López de Haro, 25 (Entreplanta-Asesoría Jurídica) Herria: Bilbao Posta-kodea: 48.009 Web-helbidea: http://www.bizkaia.eus Nagusia: Bai
Erosketa-zentral batek adjudikatzen du kontratua:	Ez

Objeto del contrato

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	Ez
Sortaka zatitzea:	Ez
Aldaerak onartzen dira:	Ez
Aukerak onartzen dira :	Ez
Prezio unitarioak :	Ez
Pleguak eskuratzeko modua:	https://www.contratacion.euskadi.eus/
Kontratuaren iraupena:	Hilabeteak
Epea:	24

Luzapenak :	Bai
Luzapenen kopurua:	1
Luzapenen deskribapena:	24 hilabeteko luzapena, kontratuaren ustezko balioa agortu arte.
Zerbitzua ematea lanbide jakin baten esku uzten da :	Ez
Kaudimen ekonomiko eta finantzarioa kontratazio-pleguetan adierazita :	Bai
Kaudimen-irizpideak kontratazio-pleguetan ageri dira :	Bai
Adjudikatzeko irizpideak:	Hainbat irizpide
Kostuari buruzko irizpideak (irizpide bat baino gehiago badaude):	Irizpidea: Formula matematiko bat aplikatuta Ponderazioa: 70
Enkante elektronikoa erabiliko da :	Ez
Eskaintzak eta parte hartzeko eskaerak aurkezteko lekua:	Helbidea: Zugazarte, 32.48930 Getxo(Bizkaia) Web-helbidea: http://www.biscaytik.eus 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:	Hilabeteak

(eskaintzak jasotzen direnetik):	6
Klausula bereziak:	Mota: Ingurumenekoak Esleipen Irizpideak: Ez Egikaritzeko baldintza bereziak: Ez Kaudimen teknikoen irizpideak: Ez Kontratu erreserbatuak: Ez Beste batzuk: Ez Mota: Gizarte arlokoak Esleipen Irizpideak: Ez Egikaritzeko baldintza bereziak: Ez Kaudimen teknikoen irizpideak: Bai Kontratu erreserbatuak: Ez Beste batzuk: Ez Mota: Emakume eta gizonen arteko berdintasuna Esleipen Irizpideak: Ez Egikaritzeko baldintza bereziak: Ez Kaudimen teknikoen irizpideak: Ez Kontratu erreserbatuak: Ez Beste batzuk: Ez
Lantegi babestuetarako erreserbatua:	Ez
Enplegu babestuko programa batean egikaritzeko:	Ez
Nahitaezkoa da kontratua betearazteko adjudikatutako langileen izenak eta lanbide-kualifikazioak ematea:	Ez
Oharrak:	Lizitazio elektronikoa egiteko espedientea da. Eskaintzak aurkeztu ahal izateko honako weborrietara jo beharko duzu: Eskaintzaren eskema https://apps.bizkaia.eus/sede-lantik/licitacion/solicitud?numexpediente=BIS2021/020 Eskaintzak aurkezteko aplikazioa http://apps.bizkaia.eus/sobresjnlp/webstart/aplicacionOfertas.jnlp
Aldizkako kontratuak dira :	Ez
Eskari elektronikoa erabiliko da.:	Ez
Fakturazio elektronikoa onartuko da:	Ez
Ordainketa elektronikoa erabiliko da:	Ez

Datos económicos

Zenbatetsitako balioa:	800.000
Kontratuaren aurrekontua, BEZik gabe:	400.000
Kontratuaren aurrekontua, BEZa barne:	484.000
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:	Lizitazioaren oinarrizko aurrekontuaren %5.

Ficheros

Fitxategiak:

Fitxategiaren izena: 2021-0020 PCAP-cas - eus.rar
Fitxategi mota: Administrazio-klausula partikularren agiria
Fitxategiaren izena: 2021-0020 Caratula - Karatula.rar
Fitxategi mota: Karatula
Fitxategiaren izena: 2021-0020 Informe Especificaciones Técnicas - Zehaztapen Teknikoen Txostena.rar
Fitxategi mota: Oinarri teknikoen agiria
Fitxategiaren izena: 2021020 Memoria.pdf
Fitxategi mota: Justifikazio-memoria
Fitxategiaren izena: rectificación (1).pdf
Fitxategi mota: Beste batzuk
Fitxategiaren izena: 2021020 respuesta.pdf
Fitxategi mota: Beste batzuk

Lotes

Tablón de anuncios

Eskaintzak edo parte hartzeko eskabideak aurkezteko muga-eguna:	2021/10/12 10:00

Plikak irekitzea Gaitasun eta kaudimena:	Deskribapena: A gutun-azala Irekitze-data: 2021/10/18 12:00 Publikoa: Ez Lekua: BiscayTIK Fundazioaren egoitza
Plikak irekitzea Formulak:	Deskribapena: C gutun azala Irekitze-data: 2021/11/09 16:00 Publikoa: Ez Lekua: BiscayTIK Fundazioaren egoitza Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: Mahaikideak
Plikak irekitzea Balio-iritziak:	Deskribapena: B gutun-azala Irekitze-data: 2021/10/21 12:00 Publikoa: Ez Lekua: BiscayTIK Fundazioaren egoitza Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: telematiko

Gestión de ofertas

Enpresa lizitatzaileak:	Izen soziala: Memorándum Multimedia S.L Erregistro-data: 2021/10/08 Izen soziala: CUARHTO SET TALENT & TECHNOLOGY, S.L. Erregistro-data: 2021/10/11 Izen soziala: VERSIA CONTACT CENTER, S.L. Erregistro-data: 2021/10/11

Resolución

Aurkeztutako lizitatzaileen kop.:	3
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.:	3
Suntsiarazpena:	

Egoera: Adjudikazioa
Esleipendunaren eskaintza: Oinarrizko eskaintza
Prezioa, BEZ gabe: 400.000
Prezioa, BEZarekin: 484.000
Adjudikazioa:

Adjudikazioaren data: 2021/12/01
Epe-mota: Hilabeteak
Epearen hasiera-data: 2021/12/28
Epea: 24
Enpresa esleipenduna:
Sozietate-izena: VERSIA CONTACT CENTER, S.L.
Prezioa, BEZ gabe: 400.000
Prezioa, BEZarekin: 484.000
Gauzatze-leku nagusia EBn: Bai
Gauzatze-leku nagusiaren NUTS kodeak:
NUTS kodea: ES213
Deskribapena: Bizkaia
Nagusia: Bai
Prezioari buruzko oharrak: 26 €orduko (BEZik gabe) 19 €orduko (BEZik gabe)
Litekeena da kontratua azpikontratatzea: Ez

Ebazpen-dokumentuak:
Fitxategiaren izena: 2021020+resolución.pdf
Fitxategi mota: Behin betiko ebazpena - Adjudikazio-ebazpena
Fitxategiaren izena: 2021020+resolución.pdf
Fitxategi mota: Behin betiko ebazpena - Adjudikazio-ebazpena
Fitxategiaren izena: rectificación (1).pdf
Fitxategi mota: Baliabide nahikorik ez dagoela dioen txostena.

Contrato

Kontratuaren kodea: BIS2021/020691_00001
Kontratuaren egoera: Betetzea
IFK: B95250817
Izen soziala: VERSIA CONTACT CENTER, S.L.
Enpres. sina. D/
Formalizazioa: 2021/12/28
Admin. sina. D: 2021/12/28

Publicaciones

Kontratatzailearen profilean argitaratu: Bai

Automatikoki argitaratu EBAOn:	Bai
EBAOra bidaltzeko programatutako data:	2022/01/12
ABAOko iragarki zenbakia (20XX/S XXX-XXXXXX) baino lehenagokoa:	2021/S 191-496038

Recurso