2022 Erabiltzaileentzako Arreta eta Laguntza Zerbitzuak (Service Desk) kontratatzea.

Lehen argitalpenaren data: 2022/07/29 08:20

Azken argitalpenaren data: 2023/11/28 15:50

Espedientea: EJIE-083-2022

Kontratu mota: Zerbitzuak

Izapidetzearen egoera: Formalizatuta / Gauzatzen

Kontratuaren aurrekontua, BEZik gabe: 2.064.310

Kontratuaren aurrekontua, BEZa barne: 2.497.815,1

Botere adjudikatzailea: EJIE, S.A. - Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea

Erakunde sustatzailea: A01022664 - EJIE-Eusko Jaurlaritza Informatika Elkartea

Lizitazio elektronikoa egiteko web orria: https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion

Introducción

Kontratuaren xedea:	2022 Erabiltzaileentzako Arreta eta Laguntza Zerbitzuak (Service Desk) kontratatzea.
Espedientea:	EJIE-083-2022
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
Baztertzeko arrazoiak: :	Baztertzeko arrazoiak:Porrot Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Eta indarrean dagoen araudiak aplikatzekoak diren gainerako bazterketak
Kontratu mota:	Zerbitzuak
Errekurtsoa:	Ez
Lizitazio elektronikoa :	Bai
KPE lizitazioa :	Bai
Lizitazio elektronikoa egiteko web orria:	https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion
Komunikazioa:	Kontratazio pleguetara sarrera librea, zuzena, osoa eta doan
Suspertze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana :	Ez

Organismos

Botere adjudikatzailea:	EJIE, S.A. - Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea
Erakunde sustatzailea:	A01022664 - EJIE-Eusko Jaurlaritza Informatika Elkartea
Kontratazio-organoa:	Zuzendari Nagusia, Administrazio Kontseiluaren Presidentea, Presidenteordea edo Administrazio Kontse
Erakunde izapidetzailea:	A01022664 - EJIE-Eusko Jaurlaritza Informatika Elkartea
Kontratazio-mahaia:	Kontratazio Mahaia - EJIE - Eusko Jaurlaritza Informatika Elkartea
Botere mota:	Beste mota bat

Jarduera nagusia:	Zerbitzu publiko orokorrak
Beste botere mota bat:	EJIE-Eusko Jaurlaritza Informatika Elkartea
Administrazio-harremana:	Izen-abizenak: EJIE, S.A. Helbidea: https://www.ejie.eus Web-helbidea: https://www.ejie.eus Helbide elektronikoa: ContratacionEJIE@ejie.eus Telefonoa: +34 945017300
Harreman teknikoa:	Izen-abizenak: EJIE, S.A. Helbidea: Mediterráneo, 14 01010 Vitoria-Gasteiz Web-helbidea: https://www.ejie.eus Helbide elektronikoa: ContratacionEJIE@ejie.eus Telefonoa: +34 945017300 Izen-abizenak: Susana Santa Cruz Helbidea: Mediterráneo, 14 01010 Vitoria-Gasteiz Web-helbidea: https://www.ejie.eus Helbide elektronikoa: susana-santacruz@ejie.eus Telefonoa: +34 945016137
Irekitzeko gutxieneko quoruma:	2
Mahai/batzordeko kidea:	Izena: Silvia Pagola Ormaetxea Funtzioa: Idazkari Izena: Asier Ares Ikaran Funtzioa: Ordezko Izena: César Juárez Montolio Funtzioa: Ordezko Izena: Ana María López Goitia Funtzioa: Besterik Izena: José Angel Rodríguez González Funtzioa: Besterik Izena: Begoña Gómez Sedano Funtzioa: Besterik
Dokumentaziora sarbidea duten beste pertsona batzuk:	Izena: Susana Santa Cruz Funtzioa: Besterik
Errekurtso-organoa:	Deskribapena: Kontratuen inguruko Errekurtsuen Administrazio Organoa Posta helbidea: Donostia-San Sebastián, 1 01010 Vitoria-Gasteiz Herria: Vitoria-Gasteiz Helbide elektronikoa: oarc@euskadi.eus Nagusia: Bai
Erosketa-zentral batek adjudikatzen du kontratua:	Ez

Objeto del contrato

CPVak: :	CPV: 72510000-3 - Informatikarekin lotutako kudeaketa-zerbitzuak Nagusia: Ez CPV: 79342320-2 - Bezeroarentzako arreta-zerbitzuak Nagusia: Bai
Gauzatze-leku nagusia EBn :	Bai
Gauzatze-leku nagusiaren NUTS kodeak:	NUTS kodea: ES21 Nagusia: Bai Deskribapena: País Vasco
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:	12
Luzapenak :	Bai
Luzapenen kopurua:	1
Luzapenen deskribapena:	12 hilabetera arteko luzapena
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: Irizpide objektiboak Ponderazioa: 51
Kalitate-irizpideak (badagokio):	Irizpidea: Irizpide subjektiboak Ponderazioa: 49
Enkante elektronikoa erabiliko da :	Ez
Eskaintzak eta parte hartzeko eskaerak aurkezteko lekua:	Helbidea: https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion Web-helbidea: https://www.ejie.eus Telefonoa: +34 945017300 Helbide elektronikoa: ContratacionEJIE@ejie.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):	2 Hilabeteak
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: Ez Kontratu erreserbatuak: Ez

	Beste batzuk: Ez Mota: Emakume eta gizonen arteko berdintasuna Esleipen Irizpideak: Ez Egikaritzeko baldintza bereziak: Ez Kaudimen teknikoen irizpideak: Bai 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
Aldizkako kontratuak dira :	Ez
Eskari elektronikoa erabiliko da.:	Bai
Fakturazio elektronikoa onartuko da:	Bai
Ordainketa elektronikoa erabiliko da:	Bai

Datos económicos

Zenbatetsitako balioa:	4.928.620
Kontratuaren aurrekontua, BEZik gabe:	2.064.310
Kontratuaren aurrekontua, BEZa barne:	2.497.815,1
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:	Esleipenaren zenbatekoaren % 5

Ficheros

Fitxategiak:	Fitxategiaren izena: 1-_memoria_justificativa_ejie-083-2022_signed.pdf Fitxategi mota: Justifikazio-memoria Fitxategiaren izena: 1- DEUC EJIE-XXX-2020.zip Fitxategi mota: EKAB Fitxategiaren izena: 2- PCT - Servicios de Atención y Soporte a Personas usuarias (CAU).pdf Fitxategi mota: Oinarri teknikoen agiria Fitxategiaren izena: 3- PCP - Servicios de atención a usuario 2022v1.pdf Fitxategi mota: Administrazio-klausula partikularren agiria

Lotes

Tablón de anuncios

Eskaintzak edo parte hartzeko eskabideak aurkezteko muga-eguna:	2022/09/19 11:00
Plikak irekitzea Gaitasun eta kaudimena:	Deskribapena: Gaitasuna eta kaudimena irekiera Irekitze-data: 2022/09/19 11:15 Publikoa: Ez Lekua: EJIE Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: EZ
Plikak irekitzea Formulak:	Deskribapena: Proposamen ekonomikoa irekiera Irekitze-data: 2022/10/17 12:00 Publikoa: Bai Lekua: EJIE Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: EZ
Plikak irekitzea Balio-iritziak:	Deskribapena: Balio-judizioen plikak irekitzea Irekitze-data: 2022/09/27 12:00 Publikoa: Ez Lekua: EJIE Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: EZ

Gestión de ofertas

Enpresa lizitatzaileak:
Izen soziala: IBERMÁTICA, S.A.
Erregistro-data: 2022/09/19
Izen soziala: ENTELGY IBAI SA
Erregistro-data: 2022/09/19
Izen soziala: UTE Versia-Sopra Steria
Erregistro-data: 2022/09/19

Resolución

Aurkeztutako lizitatzaileen kop.: 3
Enpresa txiki eta ertainetatik jasotako eskaintzen kop.: 0
EBko beste estatu kide batzuetatik jasotako eskaintzen kop.: 0
Hirugarren herrialdeetatik jasotako eskaintzen kop.: 0
Bide elektronikoz jasotako eskaintzen kop.: 3
Suntsiarazpena:
Epea (hilabeteak): 12
Egoera: Adjudikazioa
Esleipendunaren eskaintza: Oinarrizko eskaintza
Prezioa, BEZ gabe: 2.064.310
Prezioa, BEZarekin: 2.497.815
Epea (hilabeteak): 12

Adjudikazioa:
Adjudikazioaren data: 2022/11/28
Epe-mota: Hilabeteak
Epearen hasiera-data: 2022/12/23
Epea: 12
Enpresa esleipenduna:
Sozietate-izena: IBERMÁTICA, S.A.
Prezioa, BEZ gabe: 2.064.310
Prezioa, BEZarekin: 2.497.815
Gauzatze-leku nagusia EBn: Bai
Gauzatze-leku nagusiaren NUTS kodeak:
NUTS kodea: ES21
Deskribapena: País Vasco
Nagusia: Bai
Litekeena da kontratua azpikontratatzea: Ez

Ebazpen-dokumentuak: Fitxategiaren izena: 8- Informe_tecnico_EJIE_083_2022.pdf

Fitxategi mota: Balio-iritzien txotena
Fitxategiaren izena: 13-_propuesta_adjudicacion_ejie-083-2022_signed.pdf
Fitxategi mota: Mahaiaren akta
Fitxategiaren izena: 14-_acuerdo_ejie-083-2022_signed.pdf
Fitxategi mota: Behin betiko ebazpena - Adjudikazio-ebazpena
Fitxategiaren izena: 9-_acta_apertura_economica_ejie-083-2022_signed.pdf
Fitxategi mota: Beste batzuk

Contrato

Kontratuaren kodea: EJIE-083-2022181_00001
Kontratuaren egoera: Betetzea
IFK: A20038915
Izen soziala: IBERMÁTICA, S.A.
Enpres. sina.
D/
Formalizazioa: 2022/12/23
Admin. sina.
D: 2022/12/22

Luzapenak:

Luzapenaren zenbatekoa: 2.497.815,1
Epea luzatzea: 12
Suntsiarazpen-data: 2023/11/05
Amaiera-data: 2024/12/31
Espediente-zenbakiaren erreferentzia: EJIE-083-2022

Publicaciones

Kontratatzailearen profilean argitaratu:	Bai
Automatikoki argitaratu EBAOn:	Bai
ABAOko iragarki zenbakia (20XX/S XXX-XXXXXX o XXXXXXXX-XXXX-XXXX-	2022/S 148-423749

XXXX-XXXXXXXXXXX-XX) baino lehenagokoa: ABAOko formalizazio-iragarkiaren zenbakia (20XX/S XXX-XXXXXX o XXXXXXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXXXXXXXXX-XX):	2023/S 052-154657

Recurso