Contratación de los servicios de atención omnicanal de los diferentes servicios prestados por Fomento de San Sebastián, back office y asesoramiento presencial sobre el uso de firma electrónica

Fecha de la primera publicación: 23/08/2022 15:02

Fecha de la última publicación: 09/11/2022 12:05

Expediente: 078/22

Tipo de contrato: Servicios

Estado de la tramitación: Formalizado / En ejecución

Presupuesto del contrato sin IVA: 82.644,63

Presupuesto del contrato con IVA: 100.000

Poder adjudicador: Sociedad Fomento de San Sebastián, S.A.

Entidad impulsora: A20001681 - Sociedad Fomento de San Sebastián

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

Introducción

Objeto del contrato:	Contratación de los servicios de atención omnicanal de los diferentes servicios prestados por Fomento de San Sebastián, back office y asesoramiento presencial sobre el uso de firma electrónica
Expediente:	078/22
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 :	Sí
Dirección web de Licitación electrónica:	https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion
Comunicación:	Acceso libre, directo, completo y gratuito a los pliegos de la contratación
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia :	No

Organismos

Poder adjudicador:	Sociedad Fomento de San Sebastián, S.A.
Entidad impulsora:	A20001681 - Sociedad Fomento de San Sebastián
Organo contratación:	Presidente
Entidad tramitadora:	A20001681 - Sociedad Fomento de San Sebastián
Mesa contratación:	Mesa de contratación - Fomento de San Sebastián
Tipo poder:	Otro

Principal actividad:	Asuntos económicos y financieros
Otro tipo de poder:	Poder adjudicador no administración pública
Contacto Técnico:	Nombre y Apellidos: Contacto técnico Dirección: San Roque 120, Edificio Etxe Zuri. 20009 Donostia/San Sebastián(Gipuzkoa) Dirección Web: http://www.fomentosansebastian.eus Email: SustapenaKontratazioak@donostia.eus Teléfono: +34 943482800
Quorum mínimo de apertura:	2
Componente de la mesa/ comité:	Nombre: Sofía del Orden Olasagasti Función: Idazkari Nombre: Marta Villaron Gonzalez Función: Ordezko Nombre: Nekane González Galino Función: Besterik Nombre: Iñigo Olaizola Arcaute Función: Besterik Nombre: Carla Espel Legarra Función: Besterik
Órgano de recurso:	Descripción: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales Localidad: Vitoria-Gasteiz Email: oarc@euskadi.eus Principal: Sí
El contrato es adjudicado por una central de compras:	No

Objeto del contrato

CPV's: :	CPV: 64216210-8 - Servicios de información con valor añadido Principal: Sí
Lugar de ejecución principal en la UE :	Sí
NUTS del lugar ejecución principal:	Código NUTS: ES212 Principal: Sí Descripción: Gipuzkoa
Contrato cubierto por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP)	No

División en lotes:	No
Se aceptan variantes:	No
Se aceptan opciones :	No
Precios unitarios :	Sí
Modo de acceso a los pliegos:	https://www.contratacion.euskadi.eus/
Duración del contrato:	Años
Plazo:	1
Prórrogas :	Sí
Número de prórrogas:	1
Descripción de las prórrogas:	El contrato podrá prorrogarse por el Órgano de Contratación hasta un máximo de 1 año adicional, mediando notificación fehaciente por parte de la entidad contratante al contratista al respecto, con al menos dos meses de antelación a la finalización del contrato en curso, y será obligatoria para el contratista.
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: Juicios de valor Ponderación: 50 Criterio: Otros criterios de valoración Ponderación: 20 Criterio: Proposición económica Ponderación: 30

Se utilizará subasta electrónica :	No
Lugar de presentación de las ofertas o solicitudes de participación:	Dirección: https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion Dirección Web: http://www.fomentosansebastian.eus Teléfono: +34 943482800 Email: SustapenaKontratazioak@donostia.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 Criterios de Adjudicación: No Condiciones especiales de ejecución: Sí Criterios de solvencia técnica: No Contratos reservados: No Otros: No Tipo: Igualdad de Mujeres y Hombres Criterios de Adjudicación: No Condiciones especiales de ejecución: Sí 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
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:	165.289,26
Presupuesto del contrato sin IVA:	82.644,63
Presupuesto del contrato con IVA:	100.000
Financiado con fondos de la UE :	No
Precios unitarios:	Concepto: Gestión del canal telefónico, SMSs, Chat y Gestión del correo corporativo Denominación: euros/año CPV: Servicios de información con valor añadido Precio con IVA: 80.225 Precio sin IVA: 66.301,65 Concepto: Realización de Tareas de Back Office Denominación: euros/hora CPV: Servicios de información con valor añadido Precio con IVA: 19 Precio sin IVA: 15,7 Concepto: Asesoramiento Presencial sobre el uso de la Firma Electrónica Denominación: euros/hora CPV: Servicios de información con valor añadido Precio con IVA: 30 Precio sin IVA: 24,79
Garantía provisional:	No

Garantía definitiva: No

Ficheros

Ficheros:
Nombre del fichero: PCAP Servicio Atención Info_Rev7-signed.pdf
Tipo de fichero: Pliego de cláusulas administrativas particulares
Nombre del fichero: Caratula Servicio Atención Info_Rev7-signed.pdf
Tipo de fichero: Carátula
Nombre del fichero: PPT Servicio Atención Info_Rev7-signed.pdf
Tipo de fichero: Pliego de bases técnicas
Nombre del fichero: espd-request.zip
Tipo de fichero: DEUC
Nombre del fichero: Informe Resolución Aprobación Expte Servicio Atención Info_Rev7-signed.pdf
Tipo de fichero: Aprobación del expediente
Nombre del fichero: Info Exp Contr Servicio Atención Info_Rev7.pdf
Tipo de fichero: Informe de insuficiencia de medios

Lotes

Tablón de anuncios

Fecha límite de presentación de ofertas o solicitudes de participación: 07/09/2022 23:59

Apertura de plicas Capacidad y solvencia:
Descripción: Apertura Sobre 1. "Documentación relativa al cumplimiento de los requisitos previos"
Fecha de apertura: 08/09/2022 09:00
Pública: No

Apertura de plicas Fórmulas:
Descripción: Apertura Sobre 3: Documentación relativa a Criterios evaluables mediante la utilización de fórmulas
Fecha de apertura: 27/09/2022 11:00
Pública: Sí
Lugar: https://www.contratacion.euskadi.eus/ac70bLicitacionWar/retransmision/directo/es/SKPE012.SDP
Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: Mesa de contratación

Apertura de plicas Juicios de valor:
Descripción: Apertura Sobre 2: "Documentación relativa a criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor"
Fecha de apertura: 08/09/2022 09:30
Pública: No
Lugar: Fomento de San Sebastián
Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: Mesa de contratación

Gestión de ofertas

Empresas Licitadoras: Razón Social: GUREAK MARKETING, S.L.U.
Fecha registro: 05/09/2022
Razón Social: VERSIA CONTACT CENTER, S.L.
Fecha registro: 07/09/2022

Resolución

Nº de licitadores presentados: 2
Nº de ofertas recibidas de pyme: 0
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:

Plazo (meses): 12
Estado: Adjudicación
Oferta Adjudicataria: Oferta base

Precio sin IVA: 79.027,07
Precio con IVA: 95.622,75
Plazo (meses): 12

Precios unitarios:

Concepto: Gestión del canal telefónico, SMSs, Chat y Gestión del correo corporativo
Precio sin IVA: 62.986,57
Precio con IVA: 76.213,75
Plazo (meses): 12
Concepto: Realización de Tareas de Back Office
Precio sin IVA: 15,5
Precio con IVA: 18,76
Plazo (meses): 12
Concepto: Asesoramiento Presencial sobre el uso de la Firma Electrónica
Precio sin IVA: 24
Precio con IVA: 29,04
Plazo (meses): 12

Adjudicación:

Fecha adjudicación: 14/10/2022
Tipo plazo: Años
Fecha inicio plazo: 08/11/2022
Plazo: 1
Empresa Adjudicataria:

Razón social: VERSIA CONTACT CENTER, S.L.
Precio sin IVA: 79.027,07
Precio con IVA: 95.622,75

Lugar de ejecución principal en la UE:	Sí

NUTS del lugar ejecución principal:
Código NUTS: ES212
Descripción: Gipuzkoa

Principal:	Sí
Es probable que el contrato sea objeto de subcontratación:	No

Documentos resolución:
Nombre del fichero: Valoracion Juicios Valor Propuestas Rev3.pdf
Tipo de fichero: Informe de Juicios de Valor
Nombre del fichero: Acta de apertura Sobre 3.pdf
Tipo de fichero: Acta de la mesa
Nombre del fichero: Acta de apertura Sobre 2.pdf
Tipo de fichero: Acta de la mesa
Nombre del fichero: Acta de apertura Sobre 1.pdf
Tipo de fichero: Acta de la mesa

Contrato

Código del contrato: 078/22552_00001
Estado Contrato: Ejecución
CIF: B95250817
Razón Social: VERSIA CONTACT CENTER, S.L.
F. Firma Empresa / Formalización: 08/11/2022
F. Firma Admin.: 09/11/2022

Publicaciones

Publicar en Perfil de Contratante:	Sí
Publicar automáticamente en el DOUE:	No

Recurso

Kontratazio Publikoa Euskadin
plataforma
Contratación Pública en Euskadi