Servicios de atención al público y validación administrativa en los procesos de tramitación

Fecha de la primera publicación: 01/08/2023 13:45

Fecha de la última publicación: 13/11/2025 17:00

Expediente: 2023031 Armon.

Tipo de contrato: Servicios

Estado de la tramitación: Formalizado / En ejecución

Presupuesto del contrato sin IVA: 544.544

Presupuesto del contrato con IVA: 658.898,24

Poder adjudicador: SPRI-Agencia Vasca de Desarrollo Empresarial

Entidad impulsora: Q4800789B - SPRI

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

Introducción

Objeto del contrato:	Servicios de atención al público y validación administrativa en los procesos de tramitación
Expediente:	2023031 Armon.
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:Incumplimiento de las obligaciones establecidas en los motivos de exclusión puramente nacionales Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Motivos de exclusión puramente nacionales
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:	SPRI-Agencia Vasca de Desarrollo Empresarial
Entidad impulsora:	Q4800789B - SPRI
Organo contratación:	Director General

Entidad tramitadora:	Q4800789B - SPRI
Mesa contratación:	Mesa de contratación - SPRI
Tipo poder:	Autoridad regional o local
Principal actividad:	Asuntos económicos y financieros
Contacto Administrativo:	Nombre y Apellidos: Contacto Administrativo Dirección: Alda. Urquijo, 36 - 4ª plta. - Edif. Plaza Bizkaia - 48011 Bilbao (Bizkaia) Dirección Web: https://www.spri.eus Email: iurrutxua@spri.eus Teléfono: +34 944037000 / 61
Contacto Técnico:	Nombre y Apellidos: Contacto Técnico Dirección: Alda. Urquijo, 36 - 4ª plta. - Edif. Plaza Bizkaia - 48011 Bilbao (Bizkaia) Dirección Web: https://www.spri.eus Email: bdestal@spri.eus Teléfono: +34 944037000
Quorum mínimo de apertura:	2
Componente de la mesa/ comité:	Nombre: Itziar Urrutxua Betanzos Función: Secretario/a Nombre: Carmen Uriarte Pérez Función: Suplente Nombre: Maider Escubi Anuzita Función: Otro Nombre: Aitor Peñeñori Allende Función: Otro Nombre: Oscar Alberdi Sola Función: Otro Nombre: Zuriñe Aranburu Sanz Función: Otro Nombre: Elena Gemma Picó Barandiarán Función: Otro
Órgano de recurso:	Descripción: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales Dirección Postal: Donostia-San Sebastián, 1 01010 Vitoria-Gasteiz 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: 79342320-2 - Servicios de atención al cliente

	Principal: Sí
Lugar de ejecución principal en la UE :	Sí
NUTS del lugar ejecución principal:	Código NUTS: ES21 Principal: Sí Descripción: País Vasco
Contrato cubierto por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP)	Sí
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:	2
Prórrogas :	Sí
Número de prórrogas:	2
Descripción de las prórrogas:	Existe la posibilidad de 2 prórrogas a instancias de SPRI, de un año de duración cada una de ellas.
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: Certificaciones de calidad Ponderación: 5 Criterio: Oferta Económica Ponderación: 50
Criterios de calidad (en su caso):	Criterio: Criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor Ponderación: 45
Se utilizará subasta electrónica :	No
Lugar de presentación de las ofertas o solicitudes de participación:	Dirección: https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion Dirección Web: https://www.spri.eus Teléfono: +34 945016298 Email: iurrutxua@spri.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: 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 del fichero:	Información adicional sobre los pliegos y documentación complementaria
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:	1.089.088
Presupuesto del contrato sin IVA:	544.544
Presupuesto del contrato con IVA:	658.898,24
Financiado con fondos de la UE :	No
IVA(s) del presupuesto del contrato:	Tipo de IVA: 21 %, tipo de IVA general
Precios unitarios:	Concepto: € / hora

CPV: Servicios de atención al cliente
Precio con IVA: 26,62
Precio sin IVA: 22

Garantía provisional: No

Garantía definitiva: Sí

Importe de la garantía definitiva: Sí, por un importe de 27.000 euros

Ficheros

Ficheros:
Nombre del fichero: 2-Aprobacion inicio Expediente 2023031 Armon.SAC AP AU.pdf
Tipo de fichero: Aprobación del expediente
Nombre del fichero: espd-request (1).zip
Tipo de fichero: DEUC
Nombre del fichero: 3-MEMORIA JUSTIFICATIVA_2023031 Armon.SAC.pdf
Tipo de fichero: Memoria justificativa
Nombre del fichero: ANEXO III.1.pdf
Tipo de fichero: Modelo de proposición económica
Nombre del fichero: Memoria cumplimiento instrucciones GV contratos de servicios.pdf
Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: Contrato ET.pdf
Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: Inform. adicional s pliegos_Dtacion complementariapdf.pdf
Tipo de fichero: Otros
Observaciones del fichero: Información adicional sobre los pliegos y documentación complementaria
Nombre del fichero: 4.3-FECHAS PRESENTACIÓN Y APERTURAS_2023031.pdf
Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: PPT 2023031.pdf
Tipo de fichero: Pliego de bases técnicas
Nombre del fichero: PCAP 2023031.pdf
Tipo de fichero: Pliego de cláusulas administrativas particulares

Lotes

Tablón de anuncios

Fecha límite de presentación de ofertas o solicitudes de participación: 15/09/2023 10:00

Apertura de plicas Capacidad y solvencia:	Descripción: Sobre "A" (Sobre de capacidad y solvencia) Fecha de apertura: 15/09/2023 10:03 Pública: No
Apertura de plicas Fórmulas:	Descripción: Sobre "B" (Sobre de fórmulas) Fecha de apertura: 27/09/2023 13:30 Pública: Sí Lugar: Apertura Pública por medios telemáticos a través de este enlace: https://apps.euskadi.eus/appcont/lizitazioa/directo_SPRI1_es.html Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: Miembros de la mesa de contratación electrónica
Apertura de plicas Juicios de valor:	Descripción: Sobre "C" (Sobre de juicios de valor) Fecha de apertura: 18/09/2023 13:30 Pública: Sí Lugar: Apertura Pública por medios telemáticos a través de este enlace: https://apps.euskadi.eus/appcont/lizitazioa/directo_SPRI1_es.html Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: 2 miembros mínimo de la mesa de contratación electrónica
Acuerdos de la mesa/ comité:	Descripción: Acta Sobre "A" Fichero: 2023031armKontratazio Mahaiaren lehen agiria.pdf Descripción: Acta Sobre "C" Fichero: 2023031armKontratazio Mahaiaren bigarren agiria.pdf Descripción: Informe de valoración técnica Fichero: Informe_de_Valoración_Técnica_2023031 Arm.pdf Descripción: Acta Sobre "B" Fichero: 2023031armKontratazio Mahaiaren hirugarren agiria.pdf
Otros:	Concepto: Información adicional sobre los pliegos y documentación complementaria Fichero: Inform. adicional s pliegos_Dtacion complementariapdf.pdf Concepto: Video apertura sobre "C" Fichero: 2023-09-18_13-29-16.mp4 Concepto: Video apertura Sobre "B" Fichero: 2023-09-27-13-37-13_bGAhSEIr.mp4

Gestión de ofertas

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:

Plazo (meses): 24
Estado: Adjudicación
Oferta Adjudicataria: Oferta base

Precio sin IVA: 18,9
Precio con IVA: 22,87
Plazo (meses): 24

Precios unitarios:

Concepto: € / hora
Precio sin IVA: 18,9
Precio con IVA: 22,87
Plazo (meses): 24

Adjudicación:

Fecha adjudicación: 19/10/2023
Tipo plazo: Años
Fecha inicio plazo: 14/11/2023
Plazo: 2
Empresa Adjudicataria:
Razón social: VERSIA CONTACT CENTER, S.L.
Precio sin IVA: 18,9
Precio con IVA: 22,87

Lugar de ejecución principal en la UE:	Sí
NUTS del lugar ejecución principal:	
Código NUTS: ES21	
Descripción: País Vasco	
Principal:	Sí
Es probable que el contrato sea objeto de subcontratación:	No

Documentos resolución: Nombre del fichero: Resolución adjudicación 2023031.pdf
Tipo de fichero: Resolución Definitiva - Resolución de adjudicación

Contrato

Contrato

Código del contrato: 2023031 Armon.447_00001
Estado Contrato: Ejecución
CIF: B95250817
Razón Social: VERSIA CONTACT CENTER, S.L.
F. Firma Empresa / Formalización: 14/11/2023
F. Firma Admin.: 14/11/2023
Contrato: 2023031- Contrato Lote 1 + anexo ET.pdf

Prórrogas:

Importe de la prórroga: 272.272

Incremento del Plazo: 12
Fecha resolución: 13/11/2025
Fecha finalización: 14/11/2026

Publicaciones

Publicar en Perfil de Contratante:	Sí
Publicar automáticamente en el DOUE:	No
Número de anuncio en el DOUE anterior:	5435f847-d6bf-4777-9c17-8f8ddc865271-02

Recurso