

## Soporte al centro de atención de usuarios y usuarias

**Fecha de la primera publicación:** 02/08/2024 12:05

**Fecha de la última publicación:** 02/10/2024 12:50

**Expediente:** E0036/2024

**Tipo de contrato:** Servicios

**Estado de la tramitación:** Plazo cerrado

**Presupuesto del contrato sin IVA:** 672.464,31

**Presupuesto del contrato con IVA:** 813.681,82

**Poder adjudicador:** Gobierno Vasco

**Entidad impulsora:** S4833001C - Seguridad

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

---

### Introducción

<b>Objeto del contrato:</b>	Soporte al centro de atención de usuarios y usuarias
<b>Expediente:</b>	E0036/2024
<b>Contrato menor:</b>	No
<b>Contrato en la gestión del Covid-19:</b>	No
<b>Acuerdo Marco:</b>	No
<b>Sistema dinámico de adquisición :</b>	No
<b>Contratación conjunta :</b>	No
<b>Estado de la tramitación:</b>	Plazo cerrado
<b>Tramitación:</b>	Ordinaria

**Procedimiento de adjudicación:** Abierto

**Ley Nacional:** Ley 9/2017

**Sujeto a regulación armonizada:** Sí

**Motivos de exclusión :** Motivos de exclusión:Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional  
 Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional  
 Motivos de exclusión:Motivos de exclusión puramente nacionales  
 Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Motivos de exclusión puramente nacionales  
 Motivos de exclusión:Ha cometido una falta profesional grave  
 Descripción de los motivos de exclusión en castellano: ha cometido una falta profesional grave  
 Motivos de exclusión:Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho social  
 Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho social  
 Motivos de exclusión:Pago de cotizaciones a la seguridad social  
 Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Pago de cotizaciones a la seguridad social  
 Motivos de exclusión:Las actividades empresariales han sido suspendidas  
 Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Las actividades empresariales han sido suspendidas  
 Motivos de exclusión:Quiebra  
 Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Quiebra  
 Motivos de exclusión:Corrupción  
 Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Corrupción  
 Motivos de exclusión:Convenio con los acreedores  
 Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Convenio con los acreedores  
 Motivos de exclusión:Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia  
 Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia  
 Motivos de exclusión:Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho medioambiental  
 Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho medioambiental  
 Motivos de exclusión:Fraude  
 Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Fraude  
 Motivos de exclusión:Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos  
 Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Trabajo infantil y otras formas de trata  
 Motivos de exclusión:Insolvencia  
 Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Insolvencia

Motivos de exclusión: Que haya incurrido en falsas declaraciones, le haya ocultado información, no esté en condiciones de facilitar los documentos necesarios y haya obtenido información confidencial sobre este procedimiento

Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Que haya incurrido en falsas declaraciones, le haya ocultado información, no esté en condiciones de facilitar los documentos necesarios ...

Motivos de exclusión: Pago de impuestos

Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Pago de impuestos

Motivos de exclusión: Delitos de terrorismo o delitos ligados a las actividades terroristas

Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Delitos de terrorismo o delitos ligados a las actividades terroristas

Motivos de exclusión: Conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación

Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación

Motivos de exclusión: Participación, directa o indirecta, en la preparación del presente procedimiento de contratación

Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Participación, directa o indirecta, en la preparación del presente procedimiento de contratación

Motivos de exclusión: Rescisión anticipada, imposición de daños y perjuicios u otras sanciones comparables

Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Rescisión anticipada, imposición de daños y perjuicios u otras sanciones

Motivos de exclusión: Participación en una organización delictiva

Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Participación en una organización delictiva

Motivos de exclusión: Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo

Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo

Motivos de exclusión: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho laboral

Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho laboral

Motivos de exclusión: Activos que están siendo administrados por un liquidador

Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Activos que están siendo administrados por un liquidador

**Tipo de contrato:** Servicios

**Recurso:** Sí

**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:** Gobierno Vasco

**Entidad impulsora:** S4833001C - Seguridad

**Organo contratación:** Viceconsejero de Administración y Servicios

**Entidad tramitadora:** S4833001C - Seguridad

**Mesa contratación:** Mesa de Contratación - Seguridad

**Tipo poder:** Autoridad regional o local

**Principal actividad:** Servicios públicos generales

**Contacto Administrativo:** Nombre y Apellidos: Área de Contratación de la Dirección de Gestión Económica y Recursos Generales  
Dirección: Larrauri-Mendotxe bidea 18, 48950 Erandio  
Email: [contratacion@seg.euskadi.eus](mailto:contratacion@seg.euskadi.eus)  
Teléfono: +34 946078000

**Contacto Técnico:** Nombre y Apellidos: Dirección de Gestión de Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos  
Dirección: Larrauri-Mendotxe bidea, 18 48950 Erandio  
Dirección Web: <https://www.contratacion.euskadi.eus>  
Email: [dgtsi@seg.euskadi.eus](mailto:dgtsi@seg.euskadi.eus)  
Teléfono: +34 946078000

**Quorum mínimo de apertura:** 2

**Componente de la mesa/comité:** Nombre: Ignacio Urien Ruiz  
Función: Secretario/a  
Nombre: Ane Collado Zengotitabengoa

Función: Suplente  
Nombre: César Díez Fernández  
Función: Otro  
Nombre: Francisco Javier Solano Ramos  
Función: Otro  
Nombre: Marian Llorente Murillo  
Función: Otro  
Nombre: Mikel Burguera Pérez  
Función: Otro

**Órgano de recurso:** Descripción: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales  
Dirección Postal: Donostia-San Sebastián, 1 01010 Vitoria-Gasteiz  
Localidad: Vitoria-Gasteiz  
Código Postal: 01010  
Email: oarc@euskadi.eus  
Principal: Sí

**El contrato es adjudicado por una central de compras:** No

## Objeto del contrato

**CPV's :** CPV: 72253000-3 - Servicios de unidad de asistencia y de apoyo  
Principal: No  
CPV: 72253100-4 - Servicios de unidad de asistencia  
Principal: Sí

**Lugar de ejecución principal en la UE :** Sí

**NUTS del lugar ejecución principal:** Código NUTS: ES211  
Principal: No  
Descripción: Araba/Álava  
Código NUTS: ES212  
Principal: No  
Descripción: Gipuzkoa  
Código NUTS: ES213  
Principal: Sí  
Descripción: Bizkaia

**Contrato cubierto por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP)** Sí

**División en lotes:** No

**Se aceptan variantes:** No

**Se aceptan opciones :** No

<b>Precios unitarios :</b>	Sí
<b>Modo de acceso a los pliegos:</b>	<a href="https://www.contratacion.euskadi.eus/">https://www.contratacion.euskadi.eus/</a>
<b>Duración del contrato:</b>	Meses
<b>Plazo:</b>	24
<b>Prórrogas :</b>	Sí
<b>Número de prórrogas:</b>	1
<b>Descripción de las prórrogas:</b>	hasta un máximo de 36 meses
<b>La prestación del servicio se reserva a una profesión concreta :</b>	No
<b>Solvencia económica y financiera indicados en los pliegos de contratación :</b>	Sí
<b>Criterios de solvencia indicados en los pliegos de contratación :</b>	Sí
<b>Criterios de adjudicación:</b>	Pluralidad de criterios
<b>Criterios relativos al coste (en caso de pluralidad de criterios):</b>	Criterio: Oferta económica global Ponderación: 45
<b>Criterios de calidad (en su caso):</b>	Criterio: Certificado de calidad y otras certificaciones Ponderación: 4 Criterio: Modelo de prestación del servicio Ponderación: 5 Criterio: Calidad de la oferta Ponderación: 3 Criterio: Metodología para el desarrollo del trabajo Ponderación: 15 Criterio: Plan de mejora del servicio Ponderación: 12 Criterio: Plan de transición del servicio Ponderación: 6 Criterio: Plan de refuerzo del servicio

Ponderación: 6  
 Criterio: Incorporación de aspectos sociales y de género  
 Ponderación: 4

**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.contratacion.euskadi.eus>  
 Teléfono: +34 946078000

**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: No  
 Criterios de solvencia técnica: No  
 Contratos reservados: No  
 Otros: No  
 Tipo: Igualdad de Mujeres y Hombres  
 Criterios de Adjudicación: Sí  
 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

**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:** 1.681.160,79

**Presupuesto del contrato sin IVA:** 672.464,31

**Presupuesto del contrato con IVA:** 813.681,82

**Financiado con fondos de la UE :** No

**IVA(s) del presupuesto del contrato:** Tipo de IVA: 21 %, tipo de IVA general

**Precios unitarios:** Concepto: Precio mensual  
 CPV: Servicios de unidad de asistencia y de apoyo  
 Precio con IVA: 33.903,41  
 Precio sin IVA: 28.019,35

**Garantía provisional:** No

**Garantía definitiva:** Sí



**Importe de la garantía definitiva:** 5% del importe de adjudicación, IVA excluido

## Ficheros

**Ficheros:** Nombre del fichero: Declaración.pdf  
Tipo de fichero: Otros  
Nombre del fichero: Anexo I.pdf  
Tipo de fichero: Otros  
Nombre del fichero: Anexo III.1 Oferta económica.docx  
Tipo de fichero: Modelo de proposición económica  
Nombre del fichero: E0036-2024 PCAP.docx  
Tipo de fichero: Pliego de cláusulas administrativas particulares  
Nombre del fichero: PLIEGO BASES TÉCNICAS CAU.pdf  
Tipo de fichero: Pliego de bases técnicas  
Nombre del fichero: APROBACION EXPTE E0036-2024.pdf  
Tipo de fichero: Aprobación del expediente  
Nombre del fichero: INCOACION.pdf  
Tipo de fichero: Otros  
Nombre del fichero: MEMORIA DE NECESIDADES.pdf  
Tipo de fichero: Memoria justificativa  
Nombre del fichero: Memoria Justificativa presupuesto - CAU.pdf  
Tipo de fichero: Memoria técnica  
Nombre del fichero: DEUC E0036-2024.zip  
Tipo de fichero: DEUC  
Nombre del fichero: Anexo II.0. Datos de carácter personal.docx  
Tipo de fichero: Otros  
Nombre del fichero: Anexo II.1 DEUC.docx  
Tipo de fichero: Otros  
Nombre del fichero: Anexo II.5.docx  
Tipo de fichero: Otros  
Nombre del fichero: Anexo II.9.docx  
Tipo de fichero: Otros  
**Actuaciones preparatorias:** Nombre del fichero: Informe DTIC.pdf  
Tipo de fichero: Otros

## Lotes

## Tablón de anuncios

**Fecha límite de presentación de ofertas o solicitudes de participación:** 10/09/2024 10:00

**Apertura de plicas Capacidad y solvencia:** Descripción: SOBRE A: Documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos previos  
Fecha de apertura: 10/09/2024 12:00  
Pública: No  
Lugar: Erandio

**Apertura de plicas Fórmulas:** Descripción: SOBRE B: Oferta evaluable automáticamente a través de fórmulas  
Fecha de apertura: 23/09/2024 12:00  
Pública: Sí  
Lugar: Erandio  
Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: [https://apps.euskadi.eus/appcont/lizitazioa/directo\\_EKONT\\_SEGURTASUN\\_es.html](https://apps.euskadi.eus/appcont/lizitazioa/directo_EKONT_SEGURTASUN_es.html)

**Apertura de plicas Juicios de valor:** Descripción: SOBRE C: Oferta para cuya evaluación se requiere efectuar un juicio de valor  
Fecha de apertura: 13/09/2024 12:00  
Pública: Sí  
Lugar: Erandio  
Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: [https://apps.euskadi.eus/appcont/lizitazioa/directo\\_EKONT\\_SEGURTASUN\\_es.html](https://apps.euskadi.eus/appcont/lizitazioa/directo_EKONT_SEGURTASUN_es.html)

**Acuerdos de la mesa/comité:** Descripción: ACTA APERTURA SOBRES A  
Fichero: ACTA SOBRES A .pdf  
Descripción: ACTA APERTURA SOBRES B  
Fichero: ACTA SOBRES B .pdf  
Descripción: ACTA APERTURA SOBRES C  
Fichero: ACTA SOBRES C.pdf

## Gestión de ofertas

## Resolución

## Contrato

## Publicaciones

**Publicar en Perfil de Contratante:** Sí  
**Publicar automáticamente en el DOUE:** No  
**Número de anuncio en el DOUE anterior:** 8677a5f4-095f-42d6-b229-2815774ec974-01

## Recurso