

Soporte técnico de segundo nivel. Contratar un servicio de atención técnica especializada de forma remota. Los tipos de incidencias sobre las que se presta el servicio es la puesta en marcha de los medios de identificación expedidos por Izenpe y su uso (autenticación y firma)

Fecha de la primera publicación: 12/02/2026 05:03

Fecha de la última publicación: 16/06/2026 07:45

Expediente: IZNP_S_008_2026

Tipo de contrato: Servicios

Estado de la tramitación: Formalizado / En ejecución

Presupuesto del contrato sin IVA: 488.580

Presupuesto del contrato con IVA: 591.181,8

Poder adjudicador: Izenpe - Empresa de Certificación y Servicios

Entidad impulsora: A01337260 - Izenpe S.A.

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

Introducción

Objeto del contrato: Soporte técnico de segundo nivel. Contratar un servicio de atención técnica especializada de forma remota. Los tipos de incidencias sobre las que se presta el servicio es la puesta en marcha de los medios de identificación expedidos por Izenpe y su uso (autenticación y firma)

Expediente: IZNP_S_008_2026

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:Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional Motivos de exclusión:Quiebra Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Quiebra Motivos de exclusión:Corrupción Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Corrupción Motivos de exclusión:Convenio con los acreedores Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Convenio con los acreedores Motivos de exclusión:Participación en una organización delictiva Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Participación en una organización delictiva Motivos de exclusión:Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia Descripcion 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 Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho medioambiental Motivos de exclusión:Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo Motivos de exclusión:Fraude Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Fraude Motivos de exclusión:Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos Motivos de exclusión:Insolvencia Descripcion de los motivos de exclusión en castellano: Insolvencia

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

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 y haya obtenido información confidencial sobre este procedimiento

Motivos de exclusión: Incumplimiento de las obligaciones establecidas en los motivos de exclusión puramente nacionales

Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Incumplimiento de las obligaciones establecidas en los motivos de exclusión puramente nacionales

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: Mala conducta profesional grave

Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Mala conducta profesional grave

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 comparables

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: Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de las contribuciones a la seguridad social

Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de las contribuciones 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: Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de impuestos

Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Incumplimiento de la obligación relacionada con el 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: Delito relacionado con su conducta profesional en el ámbito de la contratación de defensa

Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Delito relacionado con su conducta profesional en el ámbito de la contratación de defensa

Motivos de exclusión: Falta de fiabilidad para excluir riesgos para la seguridad del país

Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Falta de fiabilidad para excluir riesgos para la seguridad del país

Tipo de contrato: Servicios

Recurso (Expediente recurrido): 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: Izenpe - Empresa de Certificación y Servicios

Entidad impulsora: A01337260 - Izenpe S.A.

Organo contratación: Dirección general mancomunadamente

Tipo poder:	Otro
Principal actividad:	Otra actividad
Otro tipo de poder:	Izenpe - Empresa de Certificación y Servicios
Otro tipo de actividad:	TICs
Contacto Administrativo:	Nombre y Apellidos: TALIA BESGA Dirección: Calle Beato Tomas de Zumarraga 71-1º 01008 VITORIA Email: t-besga@izenpe.eus Teléfono: 688810035
Contacto Técnico:	Nombre y Apellidos: NOEMI DIAZ DE CERIO Dirección: Calle Beato Tomas de Zumarraga 71-1º 01008 VITORIA Email: n-diazdecerio@izenpe.eus Teléfono: 688810050
Quorum mínimo de apertura:	2
Componente de la mesa/ comité:	Nombre: Talia Besga Basterra Función: Secretario/a Nombre: Olatz San Pedro Jimenez De Aberasturi Función: Suplente Nombre: Estibaliz Zamakona Santibañez Función: Otro
Órgano de recurso:	Descripción: Órgano Administrativo Foral de Recursos Contractuales de Álava Dirección Postal: Plaza de la Provincia, s/n. 01001 Vitoria-Gasteiz (Álava/Araba) Localidad: Vitoria-Gasteiz Código Postal: 01001 Email: oafrc-kefoa@araba.eus Principal: Sí
Información precisa sobre el plazo de recurso:	Desde el día siguiente a la publicación en el perfil de contratante o la recepción de la notificación ,15 días hábiles.
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: ES211 Principal: Sí Descripción: Araba/Álava
Contrato cubierto por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP)	No
División en lotes:	No
Se aceptan variantes:	No
Se aceptan opciones :	No
Precios unitarios :	No
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:	Las prórrogas serán expresas, por escrito y con un preaviso de dos meses por parte de la 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 selección de solvencia económica y financiera:	Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Criterios de solvencia indicados en los pliegos de contratación :	Sí
Criterios de selección de solvencia técnica y profesional:	Medidas para garantizar la calidad
Lista y breve descripción de los criterios de solvencia:	Prestación de servicios del tipo especificado Personal y organismos técnicos de control de calidad Títulos y estudios profesionales
Criterios de adjudicación:	Pluralidad de criterios
Criterios relativos al coste (en caso de pluralidad de criterios):	Criterio: Valoración económica Ponderación: 51
Criterios de calidad (en su caso):	Criterio: Juicios de Valor Ponderación: 49
Se utilizará subasta electrónica :	No
Lugar de presentación de las ofertas o solicitudes de participación:	Dirección: https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion Teléfono: +34 945067710
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: No
 Condiciones especiales de ejecución: No
 Criterios de solvencia técnica: No
 Contratos reservados: No
 Otros: No
 Tipo: Consideraciones de tipo económico
 Criterios de Adjudicación: No
 Condiciones especiales de ejecución: No
 Criterios de solvencia técnica: No
 Contratos reservados: No
 Otros: No
 Tipo: Innovación
 Criterios de Adjudicación: No
 Condiciones especiales de ejecución: No
 Criterios de solvencia técnica: No
 Contratos reservados: No
 Otros: No
 Tipo: Otras
 Criterios de Adjudicación: No
 Condiciones especiales de ejecución: No
 Criterios de solvencia técnica: No
 Contratos reservados: No
 Otros: No
 Tipo: Protección de datos
 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

Observaciones del fichero:	Corrección errores
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:	977.160
Presupuesto del contrato sin IVA:	488.580
Presupuesto del contrato con IVA:	591.181,8
Financiado con fondos de la UE :	No
IVA(s) del presupuesto del contrato:	Concepto: Tipo de iva Tipo de IVA: 21 %, tipo de IVA general
Garantía provisional:	No
Garantía definitiva:	Sí
Importe de la garantía definitiva:	5 % del precio final ofertado sin IVA
Fecha límite garantía:	21/05/2026

Ficheros

Ficheros:	Nombre del fichero: 1_IZNP_S_008_2026_Comite Contratación_pliegos.pdf Tipo de fichero: Aprobación del expediente Nombre del fichero: espd-request (34).zip Tipo de fichero: DEUC Nombre del fichero: IZNP_S_008_2026_Informe de necesidad.pdf Tipo de fichero: Informe de insuficiencia de medios
------------------	--

Nombre del fichero: IZNP_S_008_2026_memoria cumplimiento.pdf
 Tipo de fichero: Justificación del procedimiento de adjudicación
 Nombre del fichero: 5_IZNP_S_008_2026_corrección de errores.pdf
 Tipo de fichero: Otros
 Observaciones del fichero: Corrección errores
 Nombre del fichero: 5_IZNP_S_008_2026_corrección de errores_2.pdf
 Tipo de fichero: Otros
 Observaciones del fichero: Documento Informativo de corrección de errores. Se modifica el anexo I en anexos.
 Nombre del fichero: 3_IZNP_S_008_2026_PPTP.pdf
 Tipo de fichero: Pliego de bases técnicas
 Nombre del fichero: 2_IZNP_S_008_2026_PCAP_v3.pdf
 Tipo de fichero: Pliego de cláusulas administrativas particulares
 Observaciones del fichero: Nuevo PCA modificación Propuesta criterios de fórmulas. Nuevo Anexo I
 Nombre del fichero: 2_IZNP_S_008_2026_PCAP_v2 .pdf
 Tipo de fichero: Pliego de cláusulas administrativas particulares
 Observaciones del fichero: Modificación del punto 31. Criterios de adjudicación

Lotes

Tablón de anuncios

Fecha límite de presentación de ofertas o solicitudes de participación:	24/03/2026 11:30
Apertura de plicas	Descripción: SOBRE A
Capacidad y solvencia:	Fecha de apertura: 24/03/2026 12:00 Pública: No
Apertura de plicas	Descripción: SOBRE B
Fórmulas:	Fecha de apertura: 21/04/2026 09:40 Pública: Sí Lugar: GOBIERNO VASCO C/DONOSTI 1 (SALA 1 LAKUA) 01010 VITORIA Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: .
Apertura de plicas Juicios de valor:	Descripción: SOBRE C Fecha de apertura: 07/04/2026 12:00 Pública: No Lugar: . Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: .
Otros:	Concepto: Corrección errores. Se modifica el anexo I. Fichero: 5_IZNP_S_008_2026_corrección de errores_2.pdf Concepto: Corrección de errores punto 31. Criterios de adjudicación Fichero: 5_IZNP_S_008_2026_corrección de errores.pdf

Gestión de ofertas

Resolución

Nº de licitadores presentados:	1	
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:	1	
Resolución:	Plazo (meses): 12 Estado: Adjudicación Oferta Adjudicataria: Oferta base Adjudicación: Precio sin IVA: 3.812,91 Precio con IVA: 4.613,62 Plazo (meses): 12 Fecha adjudicación: 12/05/2026 Tipo plazo: Años Fecha inicio plazo: 01/06/2026 Plazo: 1 Empresa Adjudicataria: Razón social: ENTELGY IBAI, S.A. Precio sin IVA: 3.812,91 Precio con IVA: 4.613,62 Lugar de ejecución principal en la UE: Sí NUTS del lugar ejecución principal: Código NUTS: ES211 Descripción: Araba/Álava Principal: Sí Es probable que el contrato sea objeto de subcontratación: No	
Documentos resolución:	Nombre del fichero: 2_IZNP_S_008_2026_comite_propuesta_adjudicacion.pdf Tipo de fichero: Acta de la mesa Nombre del fichero: 1_Informe Valoracion_IZNP_S_008_2026.pdf Tipo de fichero: Informe de Juicios de Valor Nombre del fichero: 5_IZNP_S_008_2026_resolucion_adjudicataria.pdf Tipo de fichero: Resolución Definitiva - Resolución de adjudicación	

Contrato

Contrato

Código del contrato: IZNP_S_008_2026120_00001
Estado Contrato: Pdte. firma administración
CIF: A95288221
Razón Social: ENTELGY IBAI, S.A.
F. Firma Empresa / Formalización: 15/06/2026

Publicaciones

Publicar en Perfil de Contratante:	Sí
Publicar automáticamente en el DOUE:	No
Número de anuncio en el DOUE anterior:	f5a2c6c0-bb28-4860-bca9-18908175c4e2-01

Recurso