

Servicio integral de soporte, mantenimiento y evolución funcional y técnica, así como el suministro y gestión de licencias de uso, de la solución tecnológica basada en Freshdesk y Mandril implantada en Bilbao Ekintza, destinada a la gestión y tramitación de programas de ayudas y subvenciones.

Fecha de publicación: 16/10/2026 10:25

Expediente: 26-08-SG-120-043-FRESHDESK

Tipo de contrato: Servicios

Estado de la tramitación: Abierto / Plazo de presentación

Presupuesto del contrato sin IVA: 51.693,33

Presupuesto del contrato con IVA: 62.548,93

Poder adjudicador: Bilbao Ekintza, E.P.E.L.

Entidad impulsora: Q4800731D - Bilbao Ekintza, E.P.E.L.

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

Introducción

Objeto del contrato: Servicio integral de soporte, mantenimiento y evolución funcional y técnica, así como el suministro y gestión de licencias de uso, de la solución tecnológica basada en Freshdesk y Mandril implantada en Bilbao Ekintza, destinada a la gestión y tramitación de programas de ayudas y subvenciones.

Expediente: 26-08-SG-120-043-FRESHDESK

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:	Abierto / Plazo de presentación
Tramitación:	Ordinaria
Procedimiento de adjudicación:	Abierto
Ley Nacional:	Ley 9/2017
Sujeto a regulación armonizada:	No
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:	Bilbao Ekintza, E.P.E.L.
Entidad impulsora:	Q4800731D - Bilbao Ekintza, E.P.E.L.

Organo contratación: Presidencia

Entidad tramitadora: Q4800731D - Bilbao Ekintza, E.P.E.L.

Mesa contratación: Bilbao Ekintza, E.P.E.L.

Tipo poder: Organismo/oficina regional o local

Principal actividad: Servicios públicos generales

Contacto Técnico: Nombre y Apellidos: Bilbao Ekintza, E.P.E.L.
Dirección: Navarra, 5. 48001 Bilbao
Dirección Web: <https://www.bilbaoekintza.eus/>
Email: juridico@bilbaoekintza.bilbao.eus
Teléfono: +34 944205300

Quorum mínimo de apertura: 2

Componente de la mesa/ comité: Nombre: Carmen Fortes Montilla
Función: Secretario/a
Nombre: Nagore Olabarria Santobeña
Función: Suplente
Nombre: Oihane Bilbao Fernandez
Función: Suplente
Nombre: Jose Ignacio Risueño
Función: Suplente
Nombre: Ainhoa Herrán Reino
Función: Suplente
Nombre: Aitziber Septien Sertutxa
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: 48218000-9 - Paquetes de software de gestión de licencias
Principal: No
CPV: 72262000-9 - Servicios de desarrollo de software
Principal: No
CPV: 72267000-4 - Servicios de mantenimiento y reparación de software

Principal: No
CPV: 72000000-5 - Servicios TI: consultoría, desarrollo de software,
Internet y apoyo
Principal: Sí

Lugar de ejecución principal en la UE :

Sí

NUTS del lugar ejecución principal:

Código NUTS: ES213
Principal: Sí
Descripción: Bizkaia

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:

2

Descripción de las prórrogas:

Se prevén un máximo de dos (2) prórrogas, que no podrán exceder de un (1) 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: Precio/Licencia mensual Mandril monthly plan Ponderación: 1 Criterio: Precio/Hora en consultoría/desarrollo/soporte Ponderación: 29 Criterio: Precio/Licencia mensual Freshdesk por usuario activo Ponderación: 6
Criterios de calidad (en su caso):	Criterio: Equipo Humano Ponderación: 20 Criterio: Empleo estable Ponderación: 5 Criterio: Plan de trabajo Ponderación: 16 Criterio: Planteamiento sobre cómo abordar las convocatorias Ponderación: 8 Criterio: Mejoras en el nivel de servicio: incidencias críticas Ponderación: 6 Criterio: Formación igualdad de género Ponderación: 5 Criterio: Propuestas de mejora 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.bilbaoekintza.eus/ Teléfono: +34 944205300 Email: juridico@bilbaoekintza.bilbao.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	2 Meses

**oferta (a partir de la
recepción de ofertas):**

Cláusulas especiales:

- Tipo: Medioambientales
- Criterios de Adjudicación: No
- Condiciones especiales de ejecución: No
- Criterios de solvencia técnica: No
- Contratos reservados: No
- Otros: Sí
- Tipo: Sociales
- Criterios de Adjudicación: Sí
- Condiciones especiales de ejecución: No
- Criterios de solvencia técnica: No
- Contratos reservados: No
- Otros: Sí
- Tipo: Igualdad de Mujeres y Hombres
- Criterios de Adjudicación: Sí
- Condiciones especiales de ejecución: No
- Criterios de solvencia técnica: No
- Contratos reservados: No
- Otros: Sí
- Tipo: Consideraciones de tipo económico
- Criterios de Adjudicación: Sí
- Condiciones especiales de ejecución: No
- Criterios de solvencia técnica: No
- Contratos reservados: No
- Otros: Sí
- 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: Sí

**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:

Sí

Se utilizará el pago electrónico:

No

Datos económicos

Valor estimado: 186.095,99

Presupuesto del contrato sin IVA: 51.693,33

Presupuesto del contrato con IVA: 62.548,93

Financiado con fondos de la UE :

No

IVA(s) del presupuesto del contrato:

Concepto: IVA
Tipo de IVA: 21 %, tipo de IVA general

Precios unitarios:

Concepto: Precio/Hora en consultoría/desarrollo/soporte
CPV: Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo
Precio con IVA: 96,8
Precio sin IVA: 80
Concepto: Precio/Licencia mensual Freshdesk por usuario activo
CPV: Paquetes de software de gestión de licencias
Precio con IVA: 90,75
Precio sin IVA: 75
Concepto: Precio/Licencia mensual Mandril monthly plan
CPV: Paquetes de software de gestión de licencias
Precio con IVA: 36,3
Precio sin IVA: 30

Garantía provisional:

No

Garantía definitiva: Sí

Importe de la garantía definitiva: 5% del presupuesto base de licitación, excluido el IVA

Ficheros

Ficheros:

- Nombre del fichero: Resolución de Aprobación_signed.pdf
- Tipo de fichero: Aprobación del expediente
- Nombre del fichero: Carátula.pdf
- Tipo de fichero: Carátula
- Nombre del fichero: DEUC.zip
- Tipo de fichero: DEUC
- Nombre del fichero: Memoria justificativa Freshdesk_signed.pdf
- Tipo de fichero: Memoria justificativa
- Nombre del fichero: MEMORIA ECONOMICA_def.pdf
- Tipo de fichero: Memoria técnica
- Nombre del fichero: Anexo 1 criterios.pdf
- Tipo de fichero: Otros
- Nombre del fichero: ANEXO - PLANTILLA RESUMEN RELACIÓN NOMINAL EQUIPO DE TRABAJO.docx
- Tipo de fichero: Otros
- Nombre del fichero: Anexos y modelos.docx
- Tipo de fichero: Otros
- Nombre del fichero: PPT_signed.pdf
- Tipo de fichero: Pliego de bases técnicas
- Nombre del fichero: PCAP SERVICIOS.pdf
- Tipo de fichero: Pliego de cláusulas administrativas particulares
- Nombre del fichero: EUSK ZERBITZUEN AKBA.pdf
- Tipo de fichero: Pliego de cláusulas administrativas particulares

Lotes

Tablón de anuncios

Fecha límite de presentación de ofertas o solicitudes de participación: 02/11/2026 13:00

Apertura de plicas Capacidad y solvencia:

- Descripción: Apertura Sobre A
- Fecha de apertura: 02/11/2026 13:05
- Pública: No

Apertura de plicas Fórmulas:

- Descripción: Apertura Sobre C
- Fecha de apertura: 12/11/2026 11:00
- Pública: Sí
- Lugar: Plaza Circular 1, 48001 Bilbao
- Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: .

Apertura de plicas Juicios de valor: Descripción: Apertura Sobre B
Fecha de apertura: 03/11/2026 08:30
Pública: No
Lugar: Navarra 5, 48001 Bilbao
Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: .

Gestión de ofertas

Resolución

Contrato

Publicaciones

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

Recurso