

Bilbao Ekintzan ezarritako Freshdesk eta Mandril-en oinarritutako soluzio teknologikoaren euskarri, mantentze eta bilakaera funtzional eta teknikoko zerbitzu integrala, bai eta erabilera-lizentzien hornidura eta kudeaketa ere, laguntza- eta dirulaguntza-programak kudeatu eta izapidetzeko.

Argitaratze-data: 2026/10/16 10:25

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

Kontratu mota: Zerbitzuak

Izapidetzearen egoera: Aurkezteko epean

Kontratuaren aurrekontua, BEZik gabe: 51.693,33

Kontratuaren aurrekontua, BEZa barne: 62.548,93

Botere adjudikatzailea: Bilbao Ekintza, E.P.E.L.

Erakunde sustatzailea: Q4800731D - Bilbao Ekintza, E.P.E.L.

Lizitazio elektronikoa egiteko web orria: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Sarrera

Kontratuaren xedea:	Bilbao Ekintzan ezarritako Freshdesk eta Mandril-en oinarritutako soluzio teknologikoaren euskarri, mantentze eta bilakaera funtzional eta teknikoko zerbitzu integrala, bai eta erabilera-lizentzien hornidura eta kudeaketa ere, laguntza- eta dirulaguntza-programak kudeatu eta izapidetzeko.
Espedientea:	26-08-SG-120-043-FRESHDESK
Kontratu txikia:	Ez
Covid-19aren kudeaketarako kontratua:	Ez
Esparru-akordioa:	Ez
Eskuratzeko sistema dinamikoa :	Ez

Baterako kontratazioa :	Ez
Izapidetzearen egoera:	Aurkezteko epean
Tramitazioa:	Arrunta
Adjudikazio-prozedura:	Irekia
Estatuko Legea:	Ley 9/2017
Arauketa harmonizatuaren mende:	Ez
Kontratu mota:	Zerbitzuak
Errekurtsoa (Errekurritutako espedienteak):	Ez
Lizitazio elektronikoa :	Bai
KPE lizitazioa :	Bai
Lizitazio elektronikoa egiteko web orria:	https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion
Komunikazioa:	Kontratazio pleguetara sarrera librea, zuzena, osoa eta doan
Suspertze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana :	Ez

Organismoak

Botere adjudikatzaileria:	Bilbao Ekintza, E.P.E.L.
Erakunde sustatzailea:	Q4800731D - Bilbao Ekintza, E.P.E.L.
Kontratazio-arganoa:	Presidentea

Erakunde izapidetzailea: Q4800731D - Bilbao Ekintza, E.P.E.L.

Kontratazio-mahaia: Bilbao Ekintza, E.P.E.L.

Botere mota: Erankundea/eskualdeko edo tokiko bulegoa

Jarduera nagusia: Zerbitzu publiko orokorrak

Harreman teknikoak: Izen-abizenak: Bilbao Ekintza, E.P.E.L.
Helbidea: Navarra, 5. 48001 Bilbao
Web-helbidea: <https://www.bilbaoekintza.eus/>
Helbide elektronikoa: juridico@bilbaoekintza.bilbao.eus
Telefona: +34 944205300

**Irekitzeko gutxieneko
quoruma:** 2

Mahai/batzordeko kidea: Izena: Carmen Fortes Montilla
Funtzioa: Idazkari
Izena: Nagore Olabarria Santobeña
Funtzioa: Ordezko
Izena: Oihane Bilbao Fernandez
Funtzioa: Ordezko
Izena: Jose Ignacio Risueño
Funtzioa: Ordezko
Izena: Ainhoa Herrán Reino
Funtzioa: Ordezko
Izena: Aitziber Septien Sertutxa
Funtzioa: Besterik

Errekurtso-organoa: Deskribapena: Kontratuen inguruko Errekurtsuen Administrazio
Organoa
Posta helbidea: Donostia-San Sebastián, 1 01010 Vitoria-Gasteiz
Herria: Vitoria-Gasteiz
Posta-kodea: 01010
Helbide elektronikoa: oarc@euskadi.eus
Nagusia: Bai

**Erosketa-zentral
batek adjudikatzen du
kontratua:** Ez

Kontratuaren xedea

CPVak : CPV: 48218000-9 - Lizenziak kudeatzeko software-paketeak
Nagusia: Ez
CPV: 72262000-9 - Softwarea garatzeko zerbitzuak
Nagusia: Ez
CPV: 72267000-4 - Softwarearen mantentze- eta konpontze-
zerbitzuak
Nagusia: Ez

CPV: 72000000-5 - IT zerbitzuak: aholkularitza, softwarearen, Interneten eta laguntzaren garapena
 Nagusia: Bai

Gauzatze-leku nagusia EBn :	Bai
Gauzatze-leku nagusiaren NUTS kodeak:	NUTS kodea: ES213 Nagusia: Bai Deskribapena: Bizkaia
Kontratazio Publikoari buruzko Akordioaren babespean dagoen kontratua	Ez
Sortaka zatitzea:	Ez
Aldaerak onartzen dira:	Ez
Aukerak onartzen dira :	Ez
Prezio unitarioak :	Bai
Pleguak eskuratzeko modua:	https://www.contratacion.euskadi.eus/
Kontratuaren iraupena:	Urteak
Epea:	1
Luzapenak :	Bai
Luzapenen kopurua:	2
Luzapenen deskribapena:	Gehienez ere bi (2) luzapen aurreikusten dira, eta luzapen bakoitzak ezin izango du urtebete (1) baino gehiago iraun.
Zerbitzua ematea lanbide jakin baten esku uzten da :	Ez
Kaudimen ekonomiko eta finantzarioa kontratazio- pleguetan adierazita :	Bai
Kaudimen-irizpideak kontratazio-pleguetan ageri dira :	Bai

Adjudikatzeko irizpideak:	Hainbat irizpide
Kostuari buruzko irizpideak (irizpide bat baino gehiago badaude):	Irizpidea: Precio/Licencia mensual Mandril monthly plan Ponderazioa: 1 Irizpidea: Prezioa/orduko aholkularitzan/garapenean/euskarrian Ponderazioa: 29 Irizpidea: Prezioa/Freshdesk hileko lizentzia erabiltzaile aktibo bakoitzeko Ponderazioa: 6
Kalitate-irizpideak (badagokio):	Irizpidea: Giza taldea Ponderazioa: 20 Irizpidea: Enplegu egonkorra Ponderazioa: 5 Irizpidea: Lan-plana Ponderazioa: 16 Irizpidea: Deialdiak egiteko moduari buruzko planteamendua Ponderazioa: 8 Irizpidea: Hobekuntzak zerbitzu-mailan: gorabehera kritikoak Ponderazioa: 6 Irizpidea: Genero-berdintasunari buruzko prestakuntza Ponderazioa: 5 Irizpidea: Hobetzeko proposamenak Ponderazioa: 4
Enkante elektronikoa erabiliko da :	Ez
Eskaintzak eta parte hartzeko eskaerak aurkezteko lekua:	Helbidea: https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion Web-helbidea: https://www.bilbaoekintza.eus/ Telefonoa: +34 944205300 Helbide elektronikoa: juridico@bilbaoekintza.bilbao.eus
Eskaintzak edo parte hartzeko eskaerak aurkezteko erabil daitezkeen hizkuntzak:	Deskribapena: Gaztelania Deskribapena: Euskara
Eskaintzak katalogo elektroniko gisa aurkeztu behar dira, edo katalogo elektroniko bat eduki behar dute :	Ez
Lizitatzailerak eskaintzari eutsi behar dion gutxieneko epea (eskaintzak jasotzen direnetik):	2 Hilabeteak

Klausula bereziak:

Mota: Ingurumenekoak
 Esleipen Irizpideak: Ez
 Egikaritzeko baldintza bereziak: Ez
 Kaudimen teknikoen irizpideak: Ez
 Kontratu erreserbatuak: Ez
 Beste batzuk: Bai

Mota: Gizarte arlokoak
 Esleipen Irizpideak: Bai
 Egikaritzeko baldintza bereziak: Ez
 Kaudimen teknikoen irizpideak: Ez
 Kontratu erreserbatuak: Ez
 Beste batzuk: Bai

Mota: Emakume eta gizonen arteko berdintasuna
 Esleipen Irizpideak: Bai
 Egikaritzeko baldintza bereziak: Ez
 Kaudimen teknikoen irizpideak: Ez
 Kontratu erreserbatuak: Ez
 Beste batzuk: Bai

Mota: Kontsiderazio ekonomikoak
 Esleipen Irizpideak: Bai
 Egikaritzeko baldintza bereziak: Ez
 Kaudimen teknikoen irizpideak: Ez
 Kontratu erreserbatuak: Ez
 Beste batzuk: Bai

Mota: Berrikuntza
 Esleipen Irizpideak: Ez
 Egikaritzeko baldintza bereziak: Ez
 Kaudimen teknikoen irizpideak: Ez
 Kontratu erreserbatuak: Ez
 Beste batzuk: Ez

Mota: Beste batzuk
 Esleipen Irizpideak: Ez
 Egikaritzeko baldintza bereziak: Ez
 Kaudimen teknikoen irizpideak: Ez
 Kontratu erreserbatuak: Ez
 Beste batzuk: Ez

Mota: Datuen babesa
 Esleipen Irizpideak: Ez
 Egikaritzeko baldintza bereziak: Bai
 Kaudimen teknikoen irizpideak: Ez
 Kontratu erreserbatuak: Ez
 Beste batzuk: Bai

**Lantegi babestuetarako
 erreserbatua:**

Ez

**Enplegu babestuko
 programa batean
 egikaritzeko:**

Ez

**Nahitaezkoa da
 kontratua betearazteko
 adjudikatutako langileen**

Ez

izenak eta lanbide-
kualifikazioak ematea:

Aldizkako kontratuak
dira : Ez

Eskari elektronikoa
erabiliko da.: Ez

Fakturazio elektronikoa
onartuko da: Bai

Ordainketa elektronikoa
erabiliko da: Ez

Datu ekonomikoak

Zenbatetsitako balioa: 186.095,99

Kontratuaren
aurrekontua, BEZik gabe: 51.693,33

Kontratuaren
aurrekontua, BEZa barne: 62.548,93

EBren funtsekin
finantzatuta : Ez

Kontratuko
aurrekontuaren BEZa(k): Kontzeptua: BEZa
BEZ mota: 21 %, BEZaren tasa orokorra

Prezio unitarioak: Kontzeptua: Prezioa/orduko aholkularitzan/garapenean/euskarrian
CPV: IT zerbitzuak: aholkularitza, softwarearen, Interneten eta laguntzaren garapena
Prezioa, BEZarekin: 96,8
Prezioa, BEZ gabe: 80
Kontzeptua: Freshdesk hileko prezioa/lizentzia erabiltzaile aktibo bakoitzeko
CPV: Lizentziak kudeatzeko software-paketeak
Prezioa, BEZarekin: 90,75
Prezioa, BEZ gabe: 75
Kontzeptua: Prezioa/Mandrill monthly planaren hileko lizentzia
CPV: Lizentziak kudeatzeko software-paketeak
Prezioa, BEZarekin: 36,3
Prezioa, BEZ gabe: 30

Behin-behineko bermea: Ez

Behin betiko bermea: Bai

Behin betiko bermearen
zenbatekoa: Lizitazioaren oinarritzko aurrekontuaren % 5, BEZik gabe.

Fitxategiak

Fitxategiak: Fitxategiaren izena: PCAP SERVICIOS.pdf
Fitxategi mota: Administrazio-klausula partikularren agiria
Fitxategiaren izena: EUSK ZERBITZUEN AKBA.pdf
Fitxategi mota: Administrazio-klausula partikularren agiria
Fitxategiaren izena: Anexo 1 criterios.pdf
Fitxategi mota: Beste batzuk
Fitxategiaren izena: ANEXO - PLANTILLA RESUMEN RELACIÓN NOMINAL EQUIPO DE TRABAJO.docx
Fitxategi mota: Beste batzuk
Fitxategiaren izena: Anexos y modelos.docx
Fitxategi mota: Beste batzuk
Fitxategiaren izena: DEUC.zip
Fitxategi mota: EKAB
Fitxategiaren izena: Resolución de Aprobación_signed.pdf
Fitxategi mota: Espedientea onartzea
Fitxategiaren izena: Memoria justificativa Freshdesk_signed.pdf
Fitxategi mota: Justifikazio-memoria
Fitxategiaren izena: Carátula.pdf
Fitxategi mota: Karatula
Fitxategiaren izena: MEMORIA ECONOMICA_def.pdf
Fitxategi mota: Memoria teknikoa
Fitxategiaren izena: PPT_signed.pdf
Fitxategi mota: Oinarri teknikoen agiria

Sortak

Iragarki-ohola

Eskaintzak edo parte hartzeko eskabideak aurkezteko muga-eguna: 2026/11/02 13:00

Plikak irekitzea Gaitasun eta kaudimena: Deskribapena: A gutun-azalaren irekiera
Irekitze-data: 2026/11/02 13:05
Publikoa: Ez

Plikak irekitzea Formulak: Deskribapena: C gutun-azalaren irekiera
Irekitze-data: 2026/11/12 11:00
Publikoa: Bai
Lekua: Plaza Circular 1, 48001 Bilbao
Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: .

Plikak irekitzea Balio-iritziak: Deskribapena: B gutun-azalaren irekiera
Irekitze-data: 2026/11/03 08:30
Publikoa: Ez
Lekua: Navarra 5, 48001 Bilbao
Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: .

Eskaintzak kudeatzea

Ebazpena

Kontratua

Argitalpenak

Kontratatzailearen	Bai
profilean argitaratu:	
Automatikoki argitaratu	Ez
EBAOn:	

Errekurtsoa