

Contratación servicio de atención y consultas para Osakidetza

Fecha de la primera publicación: 29/10/2025 11:20

Fecha de la última publicación: 31/03/2026 11:55

Expediente: 2025/00353

Tipo de contrato: Servicios

Estado de la tramitación: Formalizado / En ejecución

Presupuesto del contrato sin IVA: 5.419.546,68

Presupuesto del contrato con IVA: 6.557.651,48

Poder adjudicador: OSAKIDETZA - Servicio Vasco de Salud

Entidad impulsora: S5100023J - Organización Central

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

Introducción

Objeto del contrato:	Contratación servicio de atención y consultas para Osakidetza
Expediente:	2025/00353
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 Descripción de los motivos de exclusión en castellano: Motivos de exclusión puramente nacionales
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:	OSAKIDETZA - Servicio Vasco de Salud
Entidad impulsora:	S5100023J - Organización Central
Organo contratación:	Director General
Entidad tramitadora:	S5100023J - Organización Central

Mesa contratación:	Mesa de Contratación - Organización Central
Tipo poder:	Otro
Principal actividad:	Salud
Otro tipo de poder:	Ente público de derecho privado
Contacto Administrativo:	Nombre y Apellidos: Servicio de contratación Dirección: Alava, 45 Email: Contrata.listadistribucion@osakidetza.eus Teléfono: +34 945006151
Contacto Técnico:	Nombre y Apellidos: Subdirección de informática Dirección: Alava, 45 Email: Contrata.listadistribucion@osakidetza.eus Teléfono: +34 945006269
Quorum mínimo de apertura:	2
Componente de la mesa/ comité:	Nombre: Rosa María González Pinto Díaz González Pinto Díaz Función: Secretario/a Nombre: BEGOÑA SUAREZ GAGO SUAREZ GAGO Función: Suplente Nombre: Mitxel Uria Villares Función: Suplente Nombre: Carlos Lafuente Zugasti Función: Suplente Nombre: María Paraíso Labora Paraíso Labora Función: Suplente Nombre: LEIRE APRAIZ URDANGARIN Función: Suplente Nombre: JULEN KARRION LAMIKIZ Función: Suplente Nombre: adela Rodriguez Otiñano Función: Suplente Nombre: AMAIA COSSIO SENDEROS Función: Suplente Nombre: Jon Remirez Gabiña Remirez Gabiña Función: Otro
Órgano de recurso:	Descripción: Órgano Administrativo de Recursos Contractuales de la Comunidad Autónoma de Euskadi Dirección Postal: C/ Donostia-San Sebastián, 1 Localidad: Vitoria-Gasteiz Código Postal: 01010 Email: oarc@euskadi.eus Dirección Web: http://www.ejgv.euskadi.eus Principal: Sí

Información precisa sobre el plazo de recurso: Se iniciará mediante escrito que deberá presentarse en el plazo de 15 días hábiles. Dicho plazo se computará conforme a la Ley de Contratos del Sector Público.

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) Sí

División en lotes: No

Se aceptan variantes: No

Se aceptan opciones : No

Precios unitarios : No

Duración del contrato: Fecha

Fecha inicio plazo: 26/03/2026

Fecha fin plazo: 25/03/2028

Prórrogas : Sí

Número de prórrogas: 1

Descripción de las prórrogas: Contrato con 1 prórrogas previstas

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:	Otros requisitos económicos o financieros
Lista y breve descripción de los criterios de solvencia:	1._Solvencia económica y financiera Según lo establecido en los criterios de selección del apartado 22.1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.
Criterios de solvencia indicados en los pliegos de contratación :	Sí
Criterios de selección de solvencia técnica y profesional:	Referencias sobre servicios específicos
Lista y breve descripción de los criterios de solvencia:	1._Solvencia técnica o profesional:egún lo establecido en los criterios de selección del apartado 22.1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.
Criterios de adjudicación:	Pluralidad de criterios
Criterios relativos al coste (en caso de pluralidad de criterios):	Criterio: Oferta económica Ponderación: 47 Criterio: Numero de mejoras tecnológicas propuestas en el servicio Ponderación: 3
Criterios de calidad (en su caso):	Criterio: Descripción de la solución propuesta Ponderación: 20 Criterio: Equipo de trabajo y organización Ponderación: 20 Criterio: Gestión del servicio Ponderación: 10
Se utilizará subasta electrónica :	No
Lugar de presentación de las ofertas o solicitudes de participación:	Dirección: Se presentará por via electrónica a: https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion Teléfono: +34 945016298

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
Condiciones especiales de ejecución: Sí
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: 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: 13.006.912,04

Presupuesto del contrato sin IVA: 5.419.546,68

Presupuesto del contrato con IVA: 6.557.651,48

Financiado con fondos de la UE : No

Garantía provisional: No

Garantía definitiva: Sí

Ficheros

Ficheros: Nombre del fichero: Resolución de aprobación de expediente-2025 00353 03 RAE.pdf
Tipo de fichero: Aprobación del expediente
Nombre del fichero: Memoria justificativa-2025-00353 Atención TIC CIUDADANIA Y PROFESIONALES-Abierto MEM.pdf
Tipo de fichero: Memoria justificativa
Nombre del fichero: Resolución de inicio-2025 00353 01 RI.pdf
Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: Documento anexo-2025-00353 CAU - ANEXO VII.2_Protección de datos personales_v1.pdf
Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: Documento anexo-2025 00353 DEUC.zip
Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: Documento anexo-2025 00353 04 DOUE L.pdf
Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: Documento anexo-02 2025 00353 Nota aclaratoria 2.pdf
Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: Documento anexo-2025 00353 ACLP.pdf
Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: Documento anexo-2025-00353 Retraso mesa de fórmulas.pdf
Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: Acta de la mesa (apertura de la documentación administrativa)-2025 00353 04 AMJ.pdf
Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: Documento anexo-2025 00353 Nota aclaratoria 1.pdf
Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: Acta de la mesa (apertura de proposiciones evaluables mediante fórmulas)-2025 00353 06 AME.pdf
Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: Acta de la mesa (apertura de proposiciones sujetas a juicio de valor)-2025 00353 05 AMT.pdf
Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: Documento anexo-2025_00353_PlantillaJuicioValor.xlsx
Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: Documento anexo-2025_00353_PlantillaFórmulas.xlsx
Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: Documento anexo-Anexo III.1 Oferta económica.docx
Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: Documento anexo-Sobre C-Equipo de trabajo.xlsx
Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: Documento anexo-Sobre A-Solvencia equipo de trabajo.xlsx
Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: Documento anexo-2025-00353 ATENCION TIC CIUDADANIA Y PROFESIONALES-ABIERTO anexo de servicios.pdf
Tipo de fichero: Otros

Nombre del fichero: Documento anexo-Anexo II.9 Plan de igualdad.docx
 Tipo de fichero: Otros
 Nombre del fichero: Documento anexo-Anexo II.0 Datos de carácter personal.docx
 Tipo de fichero: Otros
 Nombre del fichero: Documento anexo-Mesa de Contratacion.pdf
 Tipo de fichero: Otros
 Nombre del fichero: Documento anexo-2025 00353 12 DOUEADJ.pdf
 Tipo de fichero: Otros
 Nombre del fichero: Pliego de Prescripciones Técnicas-2025-00353 ATENCION TIC CIUDADANIA Y PROFESIONALES-Abierto PPT.pdf
 Tipo de fichero: Pliego de bases técnicas
 Nombre del fichero: Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares-2025 00353 02 PCAP.pdf
 Tipo de fichero: Pliego de cláusulas administrativas particulares

Lotes

Pueden presentarse ofertas para: Todos los lotes

Tablón de anuncios

Fecha límite de presentación de ofertas o solicitudes de participación: 01/12/2025 09:00

Apertura de plicas Capacidad y solvencia: Descripción: Apertura de documentación administrativa
 Fecha de apertura: 01/12/2025 09:05
 Pública: No
 Lugar: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>
 Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: Los componentes de la mesa de contratación publicados en el Perfil de Contratante.

Apertura de plicas Fórmulas: Descripción: Apertura de ofetas evaluables mediante criterios sujetos a fórmula
 Fecha de apertura: 20/01/2026 11:00
 Pública: No
 Lugar: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>
 Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: Los componentes de la mesa de contratación publicados en el Perfil de Contratante.

Apertura de plicas Juicios de valor: Descripción: Apertura de ofertas evaluable mediante criterios sujetos a juicio de valor
 Fecha de apertura: 05/12/2025 10:00
 Pública: No
 Lugar: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Información sobre las personas autorizadas y el procedimiento de apertura: Los componentes de la mesa de contratación publicados en el Perfil de Contratante.

Gestión de ofertas

Resolución

Nº de licitadores presentados: 2
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: 2
Resolución:

Estado: Adjudicación

Oferta Adjudicataria: Oferta base

Precio sin IVA: 4.606.736,89

Precio con IVA: 5.574.151,64

Adjudicación:

Fecha adjudicación: 24/02/2026

Tipo plazo: Fecha

Fecha inicio plazo: 26/03/2026

Fecha fin plazo: 25/03/2028

Empresa Adjudicataria:

Razón social: AYESA

IBERMÁTICA, S.A.

Precio sin IVA: 4.606.736,89

Precio con IVA: 5.574.151,64

Lugar de ejecución principal en la UE:

NUTS del lugar ejecución principal:

Código NUTS: ES212

Descripción: Gipuzkoa

Principal:

Sí

Es probable que el contrato sea

No

objeto de subcontratación:

Documentos resolución:

Nombre del fichero: Informe técnico de valoración de ofertas-2025-00353 ATENCION TIC CIUDADANIA Y PROFESIONALES In.pdf

Tipo de fichero: Informe de Juicios de Valor

Nombre del fichero: Informe técnico definitivo de valoración de ofertas-2025_00353 ATENCION TIC CIUDADANIA Y PROFESI.pdf

Tipo de fichero: Otros
Nombre del fichero: Resolución de adjudicación-2025 00353 09
RADJ.pdf
Tipo de fichero: Resolución Definitiva - Resolución de adjudicación

Contrato

Contrato

Código del contrato: 2025/00353252_00001
Estado Contrato: Ejecución
CIF: A20038915
Razón Social: AYESA IBERMÁTICA, S.A.
F. Firma Empresa / Formalización: 26/03/2026
F. Firma Admin.: 26/03/2026
Contrato: Documento de contrato firmado-2025 00353 11 DC formalizado.pdf

Publicaciones

Publicar en Perfil de Contratante:	Sí
Publicar automáticamente en el DOUE:	No
Número de anuncio en el DOUE anterior:	225662cf-fa3e-4a71-8936-764364b4f69a-01

Recurso