

101723-2026 - Competition

Spain – Customer-care services – 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)

OJ S 30/2026 12/02/2026

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Izenpe - Empresa de Certificación y Servicios - Izenpe S.A.

Email: e-zamakona@izenpe.eus

Legal type of the buyer: Regional authority

Activity of the contracting authority: General public services

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: 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)

Description: 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)

Procedure identifier: 60ccba3a-dc10-40b3-bae8-2086675a0f05

Internal identifier: IZNP_S_008_2026

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

Main features of the procedure: Abierto

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79342320 Customer-care services

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Country: Spain

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 977 160,00 EUR

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Notice

Analogous situation like bankruptcy, insolvency or arrangement with creditors under national law: Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional

Bankruptcy: Quiebra

Corruption: Corrupción

Arrangement with creditors: Convenio con los acreedores

Participation in a criminal organisation: Participación en una organización delictiva

Agreements with other economic operators aimed at distorting competition: Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia

Breaching of obligations in the fields of environmental law: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho medioambiental

Money laundering or terrorist financing: Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo

Fraud: Fraude

Child labour and including other forms of trafficking in human beings: Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos

Insolvency: Insolvencia

Breaching of obligations in the fields of labour law: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho laboral

Assets being administered by liquidator: Activos que están siendo administrados por un liquidador

Misrepresentation, withheld information, unable to provide required documents or obtained confidential information of this procedure: 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

Breaching of obligations set under purely national exclusion grounds: Incumplimiento de las obligaciones establecidas en los motivos de exclusión puramente nacionales

Conflict of interest due to its participation in the procurement procedure: Conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación

Direct or indirect involvement in the preparation of this procurement procedure: Participación, directa o indirecta, en la preparación del presente procedimiento de contratación

Grave professional misconduct: Mala conducta profesional grave

Early termination, damages, or other comparable sanctions: Rescisión anticipada, imposición de daños y perjuicios u otras sanciones comparables

Breaching of obligations in the fields of social law: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho social

Breaching obligation relating to payment of social security contributions: Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de las contribuciones a la seguridad social

Business activities are suspended: Las actividades empresariales han sido suspendidas

Breaching obligation relating to payment of taxes: Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de impuestos

Terrorist offences or offences linked to terrorist activities: Delitos de terrorismo o delitos ligados a las actividades terroristas

Offence concerning its professional conduct in the domain of defence procurement: Delito relacionado con su conducta profesional en el ámbito de la contratación de defensa

Lack of reliability to exclude risks to the security of the country: Falta de fiabilidad para excluir riesgos para la seguridad del país

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Title: 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)

Description: 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)

Internal identifier: 0

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79342320 Customer-care services

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Country: Spain

5.1.3. Estimated duration

Duration: 1 Year

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 1

Other information about renewals: Las prórrogas serán expresas, por escrito y con un preaviso de dos meses por parte de la contratista.

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): no

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Notice

Criterion: Professional risk indemnity insurance

Description of selection criterion: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Criterion: Measures for ensuring quality

Description of selection criterion: Medidas para garantizar la calidad

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Cost

Description: Valoración económica

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 51

Criterion:

Type: Quality

Description: Juicios de Valor

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 49

5.1.11. Procurement documents

Address of the procurement documents: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: Spanish, Basque

Electronic catalogue: Not allowed

Variants: Not allowed

Deadline for receipt of tenders: 24/03/2026 11:30:00 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 2 Months

Information about public opening:

Opening date: 21/04/2026 09:40:00 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time

Additional information: SOBRE B

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: no

Electronic payment will be used: no

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Órgano Administrativo Foral de Recursos Contractuales de Álava

Information about review deadlines: Desde el día siguiente a la publicación en el perfil de contratante o la recepción de la notificación ,15 días hábiles.

Organisation providing additional information about the procurement procedure: Izenpe - Empresa de Certificación y Servicios - Izenpe S.A.

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Órgano Administrativo Foral de Recursos Contractuales de Álava

Registration number: 115165.0

Postal address: Plaza de la Provincia, s/n. 01001 Vitoria-Gasteiz (Álava/Araba)

Town: Vitoria-Gasteiz

Postcode: 01001

Country subdivision (NUTS): Araba/Álava (ES211)

Country: Spain

Email: oafrc-kefoa@araba.eus

Telephone: +34 945181818

Roles of this organisation:

Review organisation

8.1. ORG-0003

Official name: Izenpe - Empresa de Certificación y Servicios - Izenpe S.A.
Registration number: A01337260
Postal address: Calle Beato Tomas de Zumarraga 71-1º 01008 VITORIA
Town: Vitoria-Gasteiz
Postcode: 01008
Country subdivision (NUTS): Araba/Álava (ES211)
Country: Spain
Contact point: NOEMI DIAZ DE CERIO
Email: e-zamakona@izenpe.eus
Telephone: 688810050
Internet address: <http://www.izenpe.com>
Buyer profile: <https://www.contratacion.euskadi.eus/>
Roles of this organisation:
Buyer
Organisation providing additional information about the procurement procedure

Notice information

Notice identifier/version: f5a2c6c0-bb28-4860-bca9-18908175c4e2 - 01
Form type: Competition
Notice type: Contract or concession notice – standard regime
Notice subtype: 16
Notice dispatch date: 11/02/2026 14:00:02 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time
Languages in which this notice is officially available: Spanish
Notice publication number: 101723-2026
OJ S issue number: 30/2026
Publication date: 12/02/2026