

Spain-Donostia-San Sebastián: Computer-related management services

OJ S 173/2023 08/09/2023

Contract award notice

Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: IZFE - Sociedad Foral de Servicios Informáticos - IZFE - Sociedad Foral de Servicios Informáticos

National registration number: A20456976

Postal address: Miramon pasealekua, 168. 20014 Donostia/San Sebastián (Gipuzkoa)

Town: Donostia / San Sebastián

NUTS code: ES212 Gipuzkoa

Postal code: 20014

Country: Spain

Contact person: Área de Clientes Diputación (Corporativa) de Izfe

E-mail: kontratazioa@gipuzkoa.eus

Telephone: +34 943112811

Internet address(es):

Main address: <http://www.izfe.eus>

I.4. Type of the contracting authority

Other type: Sociedad 100% Diputación Foral de Gipuzkoa

I.5. Main activity

Other activity: Servicios TIC

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

Servicio de soporte informático técnico y funcional de 1er nivel a clientes y personas usuarias de Izfe

Reference number: 220024

II.1.2. Main CPV code

72510000 Computer-related management services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Servicio de soporte informático técnico y funcional de 1er nivel a clientes y personas usuarias de Izfe

II.1.6.

Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 2 746 000,00 EUR

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

72510000 Computer-related management services, 72611000 Technical computer support services, 79342320 Customer-care services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: ES212 Gipuzkoa

Main site or place of performance: ES212 - Gipuzkoa

II.2.4. Description of the procurement

Servicio de soporte informático técnico y funcional de 1er nivel a clientes y personas usuarias de Izfe

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Compromiso incremento tickets solucionados en las últimas 24 horas / Weighting: 2,00

Quality criterion - Name: Compromiso incremento llamadas telefónicas atendidas en la jornada / Weighting: 2,00

Quality criterion - Name: Compromiso incremento conversaciones en línea atendidas en la jornada / Weighting: 2,00

Quality criterion - Name: Compromiso incremento correos electrónicos respondidos en las últimas 24 horas / Weighting: 2,00

Quality criterion - Name: Propuesta técnica / Weighting: 49,00

Quality criterion - Name: Compromiso formación in situ / Weighting: 2,00

Cost criterion - Name: Precio variable / Weighting: 15,00

Cost criterion - Name: Precio fijo / Weighting: 26,00

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds: yes

Identification of the project: Programa FEDER del País Vasco 2021-2027

II.2.14. Additional information

El expediente 220024 es licitable únicamente de forma electrónica. Para poder enviar las ofertas de forma telemática, las empresas interesadas deberán disponer de un certificado de firma electrónica y acceder a la página <http://www.contratacion.euskadi.eus> dentro del apartado Licitación Electrónica.

Si tienen cualquier duda pueden ponerse en contacto con el Servicio de Atención a Usuarios en el teléfono 945 016 298 que les ayudará a configurar sus equipos y realizar los envíos.

Es recomendable hablar con ellos lo antes posible para realizar la configuración en los ordenadores y hacer una prueba antes del fin de plazo de presentación de ofertas del expediente.

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedure

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: no

IV.2. Administrative information

IV.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2022/S 243-700512](#)

IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system

IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a prior information notice

Section V: Award of contract

Contract No: 1

Title:

Servicio de soporte informático técnico y funcional de 1er nivel a clientes y personas usuarias de Izfe

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

04/09/2023

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 9

Number of tenders received from SMEs: 4

Number of tenders received from tenderers from other EU Member States: 0

Number of tenders received from tenderers from non-EU Member States: 0

Number of tenders received by electronic means: 9

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: ENTELGY IBAI SA

Town: Bilbao

NUTS code: ES213 Bizkaia

Country: Spain

The contractor is an SME: no

V.2.4. Information on value of the contract/lot

Total value of the contract/lot: 686 500,00 EUR

V.2.5. Information about subcontracting

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

El expediente 220024 es licitable únicamente de forma electrónica. Para poder enviar las ofertas de forma telemática, las empresas interesadas deberán disponer de un certificado de firma electrónica y acceder a la página <http://www.contratacion.euskadi.eus> dentro del apartado Licitar Electrónicamente.

Si tienen cualquier duda pueden ponerse en contacto con el Servicio de Atención a Usuarios en el teléfono 945 016 298 que les ayudará a configurar sus equipos y realizar los envíos. Es recomendable hablar con ellos lo antes posible para realizar la configuración en los ordenadores y hacer una prueba antes del fin de plazo de presentación de ofertas del expediente.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Tribunal Administrativo Foral de Recursos Contractuales de Gipuzkoa

Postal address: Plaza Gipuzkoa s/n. 20004 Donostia-San Sebastián (Gipuzkoa)

Town: Donostia-San Sebastián

Postal code: 20004

Country: Spain

E-mail: tafrc@gipuzkoa.eus

Telephone: +34 943113707

Internet address: <http://www.gipuzkoa.eus/es/aldundia/gobernantza-eta-gizartearekiko-komunikazioa/kontratazio-errekurtsoen-auzitegia>

VI.5. Date of dispatch of this notice

05/09/2023