

101723-2026 - Licitación

España – Servicios de atención al cliente – 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

**Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal
Servicios**

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Izenpe - Empresa de Certificación y Servicios - Izenpe S.A.

Correo electrónico: e-zamakona@izenpe.eus

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad regional

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: 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)

Descripción: 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)

Identificador del procedimiento: 60ccba3a-dc10-40b3-bae8-2086675a0f05

Identificador interno: IZNP_S_008_2026

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

Principales características del procedimiento: Abierto

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79342320 Servicios de atención al cliente

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Araba/Álava (ES211)

País: España

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 977 160,00 EUR

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Anuncio

Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional: Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional

Quiebra: Quiebra

Corrupción: Corrupción

Convenio con los acreedores: Convenio con los acreedores

Participación en una organización delictiva: Participación en una organización delictiva

Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia: Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia

Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho medioambiental: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho medioambiental

Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo: Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo

Fraude: Fraude

Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos: Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos

Insolvencia: Insolvencia

Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho laboral: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho laboral

Activos que están siendo administrados por un liquidador: Activos que están siendo administrados por un liquidador

Declaración falsa, ocultación de información, incapacidad de presentar los documentos exigidos u obtención de información confidencial del presente procedimiento: 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

Incumplimiento de obligaciones basadas en motivos de exclusión puramente nacionales:

Incumplimiento de las obligaciones establecidas en los motivos de exclusión puramente nacionales

Conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación: Conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación

Participación, directa o indirecta, en la preparación del presente procedimiento de contratación : Participación, directa o indirecta, en la preparación del presente procedimiento de contratación

Falta profesional grave: Mala conducta profesional grave

Rescisión anticipada, imposición de daños y perjuicios u otras sanciones comparables:

Rescisión anticipada, imposición de daños y perjuicios u otras sanciones comparables

Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho social: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho social

Incumplimiento de la obligación de pago de cotizaciones a la seguridad social: Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de las contribuciones a la seguridad social

Las actividades empresariales han sido suspendidas: Las actividades empresariales han sido suspendidas

Incumplimiento de la obligación de pago de impuestos: Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de impuestos

Delitos de terrorismo o delitos ligados a las actividades terroristas: Delitos de terrorismo o delitos ligados a las actividades terroristas

Delito relacionado con su conducta profesional en el ámbito de los contratos públicos de defensa: Delito relacionado con su conducta profesional en el ámbito de la contratación de defensa

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: 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)

Descripción: 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)

Identificador interno: 0

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79342320 Servicios de atención al cliente

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Araba/Álava (ES211)

País: España

5.1.3. Duración estimada

Duración: 1 Año

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 1

Más información sobre renovaciones: Las prórrogas serán expresas, por escrito y con un preaviso de dos meses por parte de la contratista.

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): no

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Anuncio

Criterio: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Descripción del criterio de selección: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

Criterio: Medidas para garantizar la calidad

Descripción del criterio de selección: Medidas para garantizar la calidad

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Coste

Descripción: Valoración económica

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 51

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Juicios de Valor

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 49

5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública**Condiciones de presentación:**

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: español, vasco

Catálogo electrónico: No autorizada

Variantes: No autorizada

Plazo de recepción de ofertas: 24/03/2026 11:30:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 2 Meses

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 21/04/2026 09:40:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Información complementaria: SOBRE B

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Facturación electrónica: Obligatoria

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: no

5.1.15. Técnicas**Acuerdo marco:**

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

Subasta electrónica: no

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Órgano Administrativo Foral de Recursos Contractuales de Álava

Información sobre los plazos de revisión: Desde el día siguiente a la publicación en el perfil de contratante o la recepción de la notificación ,15 días hábiles.

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: Izenpe - Empresa de Certificación y Servicios - Izenpe S.A.

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Órgano Administrativo Foral de Recursos Contractuales de Álava

Número de registro: 115165.0

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

Localidad: Vitoria-Gasteiz
Código postal: 01001
Subdivisión del país (NUTS): Araba/Álava (ES211)
País: España
Correo electrónico: oafrc-kefoa@araba.eus
Teléfono: +34 945181818

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0003

Denominación oficial: Izenpe - Empresa de Certificación y Servicios - Izenpe S.A.

Número de registro: A01337260

Dirección postal: Calle Beato Tomas de Zumarraga 71-1º 01008 VITORIA

Localidad: Vitoria-Gasteiz

Código postal: 01008

Subdivisión del país (NUTS): Araba/Álava (ES211)

País: España

Punto de contacto: NOEMI DIAZ DE CERIO

Correo electrónico: e-zamakona@izenpe.eus

Teléfono: 688810050

Dirección de internet: <http://www.izenpe.com>

Perfil de comprador: <https://www.contratacion.euskadi.eus/>

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: f5a2c6c0-bb28-4860-bca9-18908175c4e2 - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 11/02/2026 14:00:02 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español

Número de publicación del anuncio: 101723-2026

Número de la edición del DO S: 30/2026

Fecha de publicación: 12/02/2026