

**España – Servicios de atención al cliente – Servicio de gestión de solicitudes y atención de primer nivel, en el ámbito de las diferentes plataformas Biscaytik**

OJ S 37/2025 21/02/2025

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

**Servicios**

---

## 1. Comprador

### 1.1. Comprador

Denominación oficial: Fundación BiscayTIK - Fundación BiscayTIK

Correo electrónico: [eskaintzak@biscaytik.eus](mailto:eskaintzak@biscaytik.eus)

Naturaleza jurídica del comprador: Autoridad regional

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

---

## 2. Procedimiento

### 2.1. Procedimiento

Título: Servicio de gestión de solicitudes y atención de primer nivel, en el ámbito de las diferentes plataformas Biscaytik

Descripción: Servicio de gestión de solicitudes y atención de primer nivel, en el ámbito de las diferentes plataformas Biscaytik

Identificador del procedimiento: 8164655a-3e13-43a0-9d9a-422ba4bb7d0a

Identificador interno: BIS2025/004

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): Bizkaia (ES213)

#### 2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 1 564 000,00 EUR

#### 2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

#### 2.1.5. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Número máximo de lotes a los que un licitador puede presentar ofertas: 0

El licitador debe presentar ofertas para todos los lotes

#### 2.1.6. Motivos de exclusión

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

## 5. Lote

---

### 5.1. Lote: LOT-0001

Título: Servicio de gestión de solicitudes y atención de primer nivel, en el ámbito de las diferentes plataformas Biscaytik

Descripción: Servicio de gestión de solicitudes y atención de primer nivel, en el ámbito de las diferentes plataformas Biscaytik

Identificador interno: Servicio de gestión de solicitudes y atención de primer nivel, en el ámbito de las diferentes plataformas Biscaytik

#### 5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

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

#### 5.1.3. Duración estimada

Duración: 24 Meses

#### 5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 2

El comprador se reserva el derecho de realizar compras adicionales al contratista, tal como se describe aquí: A petición de la Entidad contratante

#### 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): sí

#### 5.1.9. Criterios de selección

Criterio:

Tipo: Solvencia económica y financiera

Nombre: Punto 15 de la carátula

Criterio:

Tipo: Capacidad técnica y profesional

Nombre: Punto 15 de la carátula

#### 5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Coste

Nombre: Anexos

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Oferta técnica

#### 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://apps.bizkaia.eus/sede-lantik/site/4/licitacion/oferta/asistenteInscripcion?numexpediente=BIS2025/004>

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: 07/03/2025 10:00:00 (UTC+1)

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 07/03/2025 11:30:00 (UTC+1)

Información complementaria: Sobre de documentación administrativa

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

#### **5.1.16. Información adicional, mediación y recurso**

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Tribunal Administrativo Foral de Recursos Contractuales de Bizkaia

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: Fundación BiscayTIK - Fundación BiscayTIK

---

## 8. Organizaciones

### **8.1. ORG-0001**

Denominación oficial: Tribunal Administrativo Foral de Recursos Contractuales de Bizkaia

Número de registro: 102787.0

Dirección postal: Gran Vía, 25, Bilbao

Localidad: Bilbao

Código postal: 48011

País: España

Correo electrónico: [tribunal.recursos.contractuales@bizkaia.eus](mailto:tribunal.recursos.contractuales@bizkaia.eus)

Teléfono: +34 944067866

**Funciones de esta organización:**

Organización encargada de los procedimientos de recurso

### **8.1. ORG-0003**

Denominación oficial: Fundación BiscayTIK - Fundación BiscayTIK

Número de registro: G95555850

Dirección postal: Avda Zugazarte 32, getxo

Localidad: Getxo

Código postal: 48930

País: España

Punto de contacto: fundación biscaytik

Correo electrónico: [eskaintzak@biscaytik.eus](mailto:eskaintzak@biscaytik.eus)

Teléfono: +34 946000020

Dirección de internet: <http://www.biscaytik.eus>

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

**Funciones de esta organización:**

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

---

## 11. Información del anuncio

### 11.1. Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 5e34cab3-c0c6-4d30-893d-9e2328bb89bc - 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: 20/02/2025 13:45:03 (UTC+1)

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: español

### 11.2. Información de publicación

Número de publicación del anuncio: 117866-2025

Número de la edición del DO S: 37/2025

Fecha de publicación: 21/02/2025