

España – Servicios al cliente – Servicio de asistencia técnica para la gestión de sistemas y asistencia a usuarios**OJ S 210/2025 31/10/2025****Anuncio de adjudicación de contrato o concesión. Régimen normal****Servicios****1. Comprador**

1.1. Comprador

Denominación oficial: Gerencia de Infraestructures i Serveis de Telecom. I Certificació S.A.U.

Correo electrónico: info@istecdigital.es

Naturaleza jurídica del comprador: Organismo de Derecho público bajo el control de una autoridad regional

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Servicio de asistencia técnica para la gestión de sistemas y asistencia a usuarios

Descripción: El objeto de la presente contratación es disponer de una asistencia profesional para reforzar el Área de Identidad Digital, empezando por la administración y gestión de sistemas de información hasta la mejora de la asistencia a usuarios pasando por las funciones propias de la gestión de los servicios finales de emisión de tarjetas y gestión de certificados digitales. La presente contratación precisa disponer de los servicios profesionales para dar apoyo en las siguientes funciones: - Instalación, gestión y operación de sistemas y elementos de red de la infraestructura de clave pública de soporte de la infraestructura de clave pública y los sistemas de apoyo. - Soporte especializado a usuarios y operadores de Puntos de Registro. - Gestión y operación de los servicios de video-identificación de usuarios para emisión de certificados cualificados. - Gestión de solicitudes de certificados personales y no personales - Administración de sistemas, redes y equipamiento de seguridad perimetral de Istec. - Gestión de usuarios y administración de dominios. - Emisión de certificados, impresión de tarjetas, gestión y control de envíos y las actividades de administración asociadas. - Gestión de documentación relativa a la emisión de certificados digitales y de Puntos de Registro de Usuario y sus operadores. - Resolución de problemas o inconvenientes del cliente, relacionado con las funciones anteriores, en los niveles 1 y 2, es decir, soporte técnico básico o front-end y soporte técnico más especializado - Desarrollo de componentes software que permitan unificar el canal de servicio y venta a los usuarios del Área de Identidad Digital. - Evolución de los aplicativos que componen el Registro de Representantes y mantenimiento de la documentación asociada. - Análisis y desarrollo de elementos que permitan eliminar la intervención manual de los diferentes procesos de servicio. - Asistencia a usuarios en procesos de solicitud de servicios o suministros a través de los canales de venta, incidencias en pagos y posterior gestión. - Revisión de procedimientos de soporte y comunicación con CAU-TIC de la Generalitat Valenciana. Durante el desarrollo del contrato, ISTECS podrá prescindir de alguno de los perfiles profesionales excepto del perfil de administración adjunta de sistemas, que se mantendrá durante la vigencia del contrato.

Identificador del procedimiento: a5fe5a6a-5273-46c7-a472-d3d83aa4d5f5

Anuncio anterior: 614a3b3a-ca0b-46ca-a759-823c69a4fdbe-01

Identificador interno: CMAYOR/2025/ISTC0/0029

Tipo de procedimiento: Abierto

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79342300 Servicios al cliente

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Valencia / València (ES523)

País: España

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Servicio de asistencia técnica para la gestión de sistemas y asistencia a usuarios

Descripción: El objeto de la presente contratación es disponer de una asistencia profesional para reforzar el Área de Identidad Digital, empezando por la administración y gestión de sistemas de información hasta la mejora de la asistencia a usuarios pasando por las funciones propias de la gestión de los servicios finales de emisión de tarjetas y gestión de certificados digitales. La presente contratación precisa disponer de los servicios profesionales para dar apoyo en las siguientes funciones: - Instalación, gestión y operación de sistemas y elementos de red de la infraestructura de clave pública de soporte de la infraestructura de clave pública y los sistemas de apoyo. - Soporte especializado a usuarios y operadores de Puntos de Registro. - Gestión y operación de los servicios de video-identificación de usuarios para emisión de certificados cualificados. - Gestión de solicitudes de certificados personales y no personales - Administración de sistemas, redes y equipamiento de seguridad perimetral de Istec. - Gestión de usuarios y administración de dominios. - Emisión de certificados, impresión de tarjetas, gestión y control de envíos y las actividades de administración asociadas. - Gestión de documentación relativa a la emisión de certificados digitales y de Puntos de Registro de Usuario y sus operadores. - Resolución de problemas o inconvenientes del cliente, relacionado con las funciones anteriores, en los niveles 1 y 2, es decir, soporte técnico básico o front-end y soporte técnico más especializado - Desarrollo de componentes software que permitan unificar el canal de servicio y venta a los usuarios del Área de Identidad Digital. - Evolución de los aplicativos que componen el Registro de Representantes y mantenimiento de la documentación asociada. - Análisis y desarrollo de elementos que permitan eliminar la intervención manual de los diferentes procesos de servicio. - Asistencia a usuarios en procesos de solicitud de servicios o suministros a través de los canales de venta, incidencias en pagos y posterior gestión. - Revisión de procedimientos de soporte y comunicación con CAU-TIC de la Generalitat Valenciana. Durante el desarrollo del contrato, ISTECS podrá prescindir de alguno de los perfiles profesionales excepto del perfil de administración adjunta de sistemas, que se mantendrá durante la vigencia del contrato.

Identificador interno: CMAYOR/2025/ISTC0/0029

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79342300 Servicios al cliente

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Valencia / València (ES523)

País: España

5.1.6. Información general

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

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

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Compromiso de asignar al contrato personal indefinido.

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

Criterio de adjudicación: número: 20,00

Criterio:

Tipo: Precio

Descripción: Oferta económica.

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

Criterio de adjudicación: número: 45,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Experiencia profesional del equipo de trabajo .

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

Criterio de adjudicación: número: 35,00

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: Gerencia de Infraestructures i Serveis de Telecom. I Certificació S.A.U. - Istec

Información sobre los plazos de revisión: Según el artículo 50 de la LCSP

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso:

Gerencia de Infraestructures i Serveis de Telecom. I Certificació S.A.U. - Istec

6. Resultados

Valor de todos los contratos adjudicados en este aviso: 1 030 000,00 EUR

6.1. Resultados: identificador de lotes: LOT-0000

Estado de selección del ganador: Se ha escogido al menos un ganador.

6.1.2. Información de los ganadores

Ganador:

Denominación oficial: CLASE 10 SISTEMAS S.L

Oferta:

Identificador de la oferta: REF TEN-0001/LOT-0000

Identificador del lote o el grupo de lotes: LOT-0000

Valor de la licitación: 1 030 000,00 EUR

La oferta se ha posicionado: no

Subcontratación: No

Información del contrato:

Identificador del contrato: CMAYOR/2025/ISTC0/0029

Fecha de elección del ganador: 25/09/2025

Fecha de celebración del contrato: 29/10/2025

6.1.4. Información estadística

Ofertas o solicitudes de participación recibidas:

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas presentadas electrónicamente

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 1

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas de licitadores registrados fuera del Espacio Económico Europeo

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 0

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas de licitadores registrados en otros países del Espacio Económico Europeo distintos del país del comprador

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 0

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas de licitadores que son microempresas, pequeñas o medianas empresas

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 1

Tipo de presentaciones recibidas: Ofertas

Número de ofertas o solicitudes de participación recibidas: 1

Gama de ofertas:

Valor de la oferta más baja admisible: 1 030 000,00 EUR

Valor de la oferta más alta admisible: 1 030 000,00 EUR

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Gerencia de Infraestructures i Serveis de Telecom. I Certificació S.A.U.

Número de registro: 51324090176169

Número de registro: A40573396

Localidad: Burjassot

Código postal: 46100

Subdivisión del país (NUTS): Valencia / València (ES523)

País: España

Punto de contacto: Gerencia de Infraestructures i Serveis de Telecom. I Certificació S.A.U.

Correo electrónico: info@istecdigital.es

Teléfono: +34 961839100

Dirección de internet: <https://www.istecdigital.es/>

Perfil de comprador: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=7FJC4IOBuqASugstABGr5A%3D%3D>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Istec

Localidad: Burjassot

Código postal: 46100

Subdivisión del país (NUTS): Madrid (ES300)

País: España

Correo electrónico: info@istecdigital.es

Dirección de internet: <https://www.istecdigital.es/>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Istec

Localidad: Burjassot

Código postal: 46100

Subdivisión del país (NUTS): Valencia / València (ES523)

País: España

Correo electrónico: info@istecdigital.es

Dirección de internet: <https://www.istecdigital.es/>

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: CLASE 10 SISTEMAS S.L

Tamaño del operador económico: Microempresa, pequeña empresa o mediana empresa

Número de registro: B46992731

Localidad: Paterna

Código postal: 46980

Subdivisión del país (NUTS): Valencia / València (ES523)

País: España

Correo electrónico: contrataciones@clase10.com

Teléfono: +34 629628203

Funciones de esta organización:

Licitador

Propietario beneficiario:

Nacionalidad del titular: España

Ganador de estos lotes: LOT-0000

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 803cdc98-d940-45e3-a064-76c6eb8edad1 - 01

Tipo de formulario: Resultados

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

Subtipo de anuncio: 29

Fecha de envío del anuncio: 30/10/2025 09:42:45 (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: 722914-2025

Número de la edición del DO S: 210/2025

Fecha de publicación: 31/10/2025