

840964-2025 - Licitación

España – Servicios de contestación de llamadas telefónicas – La contratación de la asistencia telefónica y la respuesta a través de correo electrónico, de información de productos y servicios propios y la revisión / validación de las solicitudes de los medios de identificación electrónica de personas físicas, tramitadas en el modo no presencial y la verificación de la idoneidad de las solicitudes de los medios de identificación, solicitadas por medios el...

OJ S 243/2025 17/12/2025

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: La contratación de la asistencia telefónica y la respuesta a través de correo electrónico, de información de productos y servicios propios y la revisión / validación de las solicitudes de los medios de identificación electrónica de personas físicas, tramitadas en el modo no presencial y la verificación de la idoneidad de las solicitudes de los medios de identificación, solicitadas por medios el...

Descripción: La contratación de la asistencia telefónica y la respuesta a través de correo electrónico, de información de productos y servicios propios y la revisión / validación de las solicitudes de los medios de identificación electrónica de personas físicas, tramitadas en el modo no presencial y la verificación de la idoneidad de las solicitudes de los medios de identificación, solicitadas por medios electrónicos.

Identificador del procedimiento: 87591592-cbe6-4ce9-b556-b1a37509bd21

Identificador interno: IZNP_S_002_2025

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): 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

2.1.2. Lugar de ejecución

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

País: España

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 547 500,00 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

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

Falta de fiabilidad que permita excluir riesgos para la seguridad del país: Falta de fiabilidad para excluir riesgos para la seguridad del país

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

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: 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

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: La contratación de la asistencia telefónica y la respuesta a través de correo electrónico, de información de productos y servicios propios y la revisión / validación de las solicitudes de los medios de identificación electrónica de personas físicas, tramitadas en el modo no presencial y la verificación de la idoneidad de las solicitudes de los medios de identificación, solicitadas por medios el...

Descripción: La contratación de la asistencia telefónica y la respuesta a través de correo electrónico, de información de productos y servicios propios y la revisión / validación de las solicitudes de los medios de identificación electrónica de personas físicas, tramitadas en el modo no presencial y la verificación de la idoneidad de las solicitudes de los medios de identificación, solicitadas por medios electrónicos.

Identificador interno: 0

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

5.1.2. Lugar de ejecución

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

País: España

5.1.3. Duración estimada

Duración: 2 Años

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: Seguro de indemnización por riesgos profesionales

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: 51,00

Criterio:

Tipo: Calidad

Descripción: Juicios de Valor

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

Criterio de adjudicación: número: 49,00

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: 27/01/2026 11:00:00 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Plazo en el que la oferta debe seguir siendo válida: 2 Meses

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 24/02/2026 09:30:00 (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: El recurso deberá interponerse en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a aquel en que se remita la notificación del acto impugnado. MIRAR PCAP página 76

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: 113592.0
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: BEATO TOMAS DE ZUMARRAGA 71-1º PLANTA
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: +34 945067710
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: 2454a99c-eff7-41b3-8b88-a854e3e70ba5 - 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: 16/12/2025 13:45:02 (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: 840964-2025
Número de la edición del DO S: 243/2025
Fecha de publicación: 17/12/2025