



**Kontratazio**  
publiko elektronikoa  
**Contratación**  
pública electrónica

## Erabiltzaileentzako Arreta Zentroa

[www.euskadi.net](http://www.euskadi.net)



**EUSKO JAURLARITZA**  
**GOBIERNO VASCO**

OGASUN ETA HERRI  
ADMINISTRAZIO SAILA  
DEPARTAMENTO DE HACIENDA  
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

07


## Erabiltzaileentzako Arreta Zentroa

Kontratazio Elektroniko Publikoan aurreikusten diren mekanismo digital asko eta asko berriak dira. Hori dela eta, zerbitzu hori martxan jartzeko, Eusko Jaurlaritzak ahalegin berezia egin behar du gaur egun Kontratista Erregistro Ofizialean izena emana duten enpresei, 3.200 enpresatik gora, euskarria eta arreta emateko.

Hori lortzeko sortu da Kontratazio Sistema Elektroniko Publikoaren Erabiltzaileentzako Arreta Zentroa. Bertan, euskarria eta arreta emango zaio euskal Administrazioarekin era elektronikoan eskaintza egin nahi duen orori.

### Kontratazio Publiko Elektronikoaren Erabiltzaileentzako Arreta Zentroak honako helburu hauek ditu:

- Enpresa bakoitzean, Kontratazio Elektronikoa hautatzen duten pertonekin harreman zuzena edukitzeko gune nagusi bat eskaintzea.
- Aplikazioak erabiltzeko euskarria eskaintzea eta sor daitezkeen gorabeherak konpontzen laguntzea.
- Eusko Jaurlaritzaren Sailen hornitzaileei izapideak egiteko prozesuan kalitatea bermatzea.



Euskarria eta Arreta emango zaio euskal Administrazioarekin era elektronikoan eskaintza egin nahi duen orori.

## Zuzenean (012), Arreta Zentrorako sarbidea

Zuzenean, Herritarrentzako Eusko Jaurlaritzaren Arreta Zerbitzua, telefono eta posta elektroniko bidez argibideak eskatzeko bidea da.

• **012** telefonoa, Euskadiko Autonomia Erkidegotik egiten diren deientzat.

• **945 01 80 00** telefonoa, Erkidego kanpotik egiten diren deientzat.

• Interneteko helbidea:

**[www.euskadi.net](http://www.euskadi.net)**

• Posta elektronikoaren helbidea:  
**[laguntzakpe@ej-gv.es](mailto:laguntzakpe@ej-gv.es)**

Bestalde, Zuzenean zerbitzuak hainbat bulego ditu erabiltzaileei arreta aurrez aurre emateko:

**Bilbao**  
Gran Vía, 85  
48011 Bilbao (Bizkaia)

**Donostia-San Sebastián**  
Andía, 13  
20003 Donostia-San Sebastián  
(Gipuzkoa)

**Vitoria-Gasteiz**  
Samaniego, 2  
01008 Vitoria-Gasteiz (Araba)



### Ordutegiak

#### Telefono bidezko arreta zerbitzuaren ordutegia:

Astelehenetik ostiralera, 8.00etatik 19.00etara.  
Larunbatetan, 9.00etatik 14.00etara.

#### Zuzeneko arreta zerbitzuaren ordutegia Eusko Jaurlaritzaren Egoitzan (Lakua):

Astelehenetik ostiralera, 8.00etatik 19.00etara.

#### Zuzeneko arreta zerbitzuaren ordutegia Bilboko, Donostiako eta Gasteizko Lurralde Bulegoetan:

Astelehenetik ostiralera 9.00etatik 13.00etara eta 15.00etatik 16.30era.  
Larunbatetan, 9.00etatik 14.00etara.



Kontratazio  
publiko elektronikoa  
Contratación  
pública electrónica

Eredu erraz, erabilgarri  
eta segurua



Horrez gainera, Erabiltzaileentzako Arreta Zentroak zuzeneko euskarria eskaini ahal izango dizu internet bidez, horretarako, zure ordenagailura sartu ahal izango da urruneko konexio baten bitartez, aplikazio informatikoak erabiltzen laguntzeko.

## Zer eskaintzen du Kontratazio Sistema Publiko Elektronikoaren Erabiltzaileentzako Arreta Zentroak?

Erabiltzaileentzako Arreta Zentroak gai hauei buruzko informazioa eta euskarria ematen die erabiltzaileei:

- Kontratazio Sistema Publiko Elektronikoari buruzko material informatibora eta agiriara jotzeko bideak.
- Enpresa eskaintzaileentzako formazioa.
- Eskaintza Elektronikoa arautzen duten lege baldintzak eta jarraibideak.
- Kontratazio Sistema Publiko Elektronikoan Alta lortzeko prozedurak.
- Konponbidea aurkitzen die Eskaintza Elektronikoaren aplikazioan eta erabileran sor daitezkeen gorabeherei.
- Konponbidea aurkitzen die ziurtapen eta sinadura elektronikoan sor daitezkeen gorabeherei.
- Eskaintza elektronikoen ezaugarriak, horiek prestatzeko jardunbideak, eta konponbidea aurkitzen die sor daitezkeen zailtasunei.
- Eskaintza eta Jakinarazpen Elektroniko zerbitzua etetez gero, jarduteko aukera.
- Kalitate bermea kontratazio elektronikoaren testuinguruan.
- Zerbitzua etengabe hobetzeko iradokizunen tratamendua.

Un modelo sencillo, disponible y seguro



**Kontratazio**  
publiko elektronikoa  
**Contratación**  
pública electrónica

## Centro de Atención a Usuarios

[www.euskadi.net](http://www.euskadi.net)



**EUSKO JAURLARITZA**  
**GOBIERNO VASCO**

OGASUN ETA HERRI  
ADMINISTRATIO SAILA  
DEPARTAMENTO DE HACIENDA  
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

07


## Centro de Atención a Usuarios

Buena parte de los mecanismos digitales previstos en la Contratación Pública Electrónica son novedosos. Es por ello que, para su puesta en marcha, el Gobierno Vasco debe realizar un importante esfuerzo de soporte y atención a las más de 3.200 empresas que hoy en día se encuentran inscritas en el Registro Oficial de Contratistas.

Para ello se ha creado el Centro de Atención a los Usuarios del Sistema de Contratación Pública Electrónica, que ofrece soporte y atención a todo el que se disponga a licitar electrónicamente con la Administración vasca.

El Centro de Atención a Usuarios del Sistema de Contratación Pública Electrónica surge con los siguientes objetivos:

- Ofrecer un punto central de contacto directo con las personas que, en cada empresa, adopten la Contratación Electrónica.
- Ofrecer soporte en el manejo de las aplicaciones y auxiliar en la resolución de posibles incidencias.
- Garantizar la calidad en el proceso de tramitación a los proveedores de los distintos Departamentos del Gobierno Vasco.



Soporte y Atención a todo el que se disponga a Licitar Electrónicamente con la Administración Vasca.

## Zuzenean (012), la vía de entrada al Centro de Atención

Zuzenean, el Servicio de Atención al Ciudadano/a del Gobierno Vasco, es la vía de entrada de consultas a través del teléfono y del correo electrónico.

- Teléfono **012**, para las llamadas realizadas desde la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- Teléfono **945 01 80 00**, para las llamadas realizadas desde el resto del Estado.
- La dirección de Internet:  
**[www.euskadi.net](http://www.euskadi.net)**.
- La dirección de correo electrónico:  
**[laguntzakpe@ej-gv.es](mailto:laguntzakpe@ej-gv.es)**

De igual manera, Zuzenean presta **atención presencial** en cualquiera de las oficinas de atención a usuarios situadas en:

**Bilbao**  
c/ Gran Vía, 85  
48011 Bilbao (Bizkaia)

**Donostia-San Sebastián**  
c/ Andía, 13  
20003 Donostia-San Sebastián  
(Gipuzkoa)

**Vitoria-Gasteiz**  
c/ Samaniego, 2  
01008 Vitoria-Gasteiz (Álava)



### Horarios

#### Horario de atención telefónica:

De lunes a viernes de 8:00h a 19:00h.  
Sábados de 9:00h a 14:00h.

#### Horario de atención presencial en la Sede del Gobierno Vasco (Lakua):

De lunes a viernes de 8:00h a 19:00h.

#### Horario de atención presencial en las Oficinas Territoriales de Bilbao, Donostia-San Sebastián y Vitoria-Gasteiz:

De lunes a viernes de 9:00h a 13:00h y de 15:00h a 16:30h.  
Sábados de 9:00h a 14:00h.

Un modelo sencillo,  
disponible y seguro



Además, el Centro de Atención a Usuarios podrá ofrecerle soporte directo a través de Internet, pudiendo acceder a su ordenador a través de una conexión remota para ayudarle en el manejo de las aplicaciones informáticas.

## ¿Qué ofrece el Centro de Atención a Usuarios del Sistema de Contratación Pública Electrónica?

El Centro de Atención a Usuarios ofrece información y soporte sobre:

- Vías de acceso a materiales informativos y documentales sobre el Sistema de Contratación Pública Electrónica.
- Acceso a la formación destinada a las empresas licitadoras.
- Condiciones legales y prácticas que rigen la Licitación Electrónica.
- Procedimientos para obtener el Alta ante el Sistema de Contratación Pública Electrónica.
- Acceso a la aplicación de Licitación Electrónica y resolución de posibles incidencias en su utilización.
- Resolución de posibles incidencias en la utilización de la certificación y firma electrónica.
- Características de las ofertas electrónicas, buenas prácticas de utilidad para su preparación y resolución de posibles dificultades en la digitalización de las ofertas.
- Actuación en caso de interrupción del servicio de Licitación y Notificación Electrónicas.
- La garantía de calidad en el contexto de la contratación electrónica.
- Tratamiento de sugerencias para la mejora continua.