Herritarrei arreta emateko zerbitzu ez-espezializatuak kontratatzea

Lehen argitalpenaren data: 2021/12/25 05:00

Azken argitalpenaren data: 2026/07/21 12:09

Espedientea: ZUG008-2021

Kontratu mota: Zerbitzuak

Izapidetzearen egoera: Amaituta

Kontratuaren aurrekontua, BEZik gabe: 365.000

Kontratuaren aurrekontua, BEZa barne: 441.650

Botere adjudikatzailea: ZUGAZTEL, M. P., S. A.

Erakunde sustatzailea: A95584835 - ZUGAZTEL, M. P., S. A.

Lizitazio elektronikoa egiteko web orria: https://apps.bizkaia.eus/sede-lantik/site/6/licitacion/oferta/asistenteInscripcion?numexpediente=ZUG008-2021

Sarrera

Kontratuaren xedea:	Herritarrei arreta emateko zerbitzu ez-espezializatuak kontratatzea
Espedientea:	ZUG008-2021
Kontratu txikia:	Ez
Covid-19aren kudeaketarako kontratua:	Ez
Esparru-akordioa:	Ez
Eskuratzeko sistema dinamikoa :	Ez
Baterako kontratazioa :	Ez

Izapidetzearen egoera:	Amaituta
Tramitazioa:	Arrunta
Adjudikazio-prozedura:	Irekia
Estatuko Legea:	Ley 9/2017
Arauketa harmonizatuaren mende:	Bai
Kontratu mota:	Zerbitzuak
Errekurtsoa (Errekurritutako espedientea):	Ez
Lizitazio elektronikoa :	Bai
KPE lizitazioa :	Ez
Lizitazio elektronikoa egiteko web orria:	https://apps.bizkaia.eus/sede-lantik/site/6/licitacion/oferta/asistenteInscripcion?numexpediente=ZUG008-2021
Komunikazioa:	Kontratazio pleguetara sarrera librea, zuzena, osoa eta doan
Komunikazio elektronikoak eskatzen du eskuragarri egon ohi ez diren tresnak eta gailuak erabiltzea Sarbide librea, zuzena, osoa eta doakoa izan daiteke tresna horietara:	https://apps.bizkaia.eus/sede-lantik/site/6/
Suspertze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana :	Ez

Organismoak

Botere adjudikatzailea:	ZUGAZTEL, M. P., S. A.

Erakunde sustatzailea:	A95584835 - ZUGAZTEL, M. P., S. A.
Kontratazio-organoa:	Gerentzia, Zugaztel MP SA-ko Antol. eta Sistemen edo Zerbitzu eta Koordinazio arduradunarekin batera
Erakunde izapidetzailea:	A95584835 - ZUGAZTEL, M. P., S. A.
Kontratazio-mahaia:	Kontratazio Mahaia - ZUGAZTEL, M. P., S. A.
Botere mota:	Eskualdeko edo tokiko autoritatea
Jarduera nagusia:	Beste jarduera bat
Beste jarduera mota bat:	IKTak
Administrazio-harremana:	Izen-abizenak: ZUGAZTEL MP S.A. Helbidea: Islas Canarias, 21 3ª planta (48015) Bilbao, Bilbao Helbide elektronikoa: erosketakzugaztel@bizkaia.eus Telefonoa: +34 946567717
Harreman teknikoa:	Izen-abizenak: ZUGAZTEL MP S.A. Helbidea: Islas Canarias, 21 3ª planta (48015) Bilbao, Bilbao Helbide elektronikoa: erosketakzugaztel@bizkaia.eus Telefonoa: +34 946567717
Errekurtso-organoa:	Deskribapena: Tribunal administrativo foral de recursos contractuales de Bizkaia Posta helbidea: Gran Vía Diego López de Haro, 25 (Entreplanta-Asesoría Jurídica), Bilbao Herria: Bilbao Posta-kodea: 48009 Nagusia: Bai
Erosketa-zentral batek adjudikatzen du kontratua:	Ez

Kontratuaren xedea

CPVak: :	CPV: 79342320-2 - Bezeroarentzako arreta-zerbitzuak Nagusia: Bai
Gauzatze-leku nagusia EBn :	Bai
Gauzatze-leku nagusiaren NUTS kodeak:	NUTS kodea: ES213 Nagusia: Bai Deskribapena: Bizkaia

Kontratazio Publikoari buruzko Akordioaren babespean dagoen kontratua	Bai
Sortaka zatitzea:	Ez
Aldaerak onartzen dira:	Ez
Aukerak onartzen dira :	Ez
Prezio unitarioak :	Ez
Pleguak eskuratzeko modua:	www.contratacion.euskadi.eus
Kontratuaren iraupena:	Urteak
Epea:	2
Luzapenak :	Bai
Luzapenen kopurua:	1
Luzapenen deskribapena:	Herritarrei arreta emateko zerbitzu ez-espezializatuak kontratatzea
Zerbitzua ematea lanbide jakin baten esku uzten da :	Ez
Kaudimen ekonomiko eta finantzarioa kontratazio-pleguetan adierazita :	Bai
Kaudimen-irizpideen zerrenda eta deskribapen laburra:	.-
Kaudimen-irizpideak kontratazio-pleguetan ageri dira :	Bai
Kaudimen-irizpideen zerrenda eta deskribapen laburra:	.-
Adjudikatzeko irizpideak:	Hainbat irizpide

Kostuari buruzko irizpideak (irizpide bat baino gehiago badaude):	Irizpidea: 21b. Prezioa (kanpoko kalkulua) Ponderazioa: 65
Kalitate-irizpideak (badagokio):	Irizpidea: 01. Eskaintza teknikoa Ponderazioa: 34 Irizpidea: Egikaritze-laburpen Ponderazioa: 1
Enkante elektronikoa erabiliko da :	Ez
Eskaintzak eta parte hartzeko eskaerak aurkezteko lekua:	Helbidea: Islas Canarias, 21 3ª planta (48015) Bilbao, Bilbao Telefonoa: +34 946567717 Helbide elektronikoa: erosketakzugaztel@bizkaia.eus
Eskaintzak edo parte hartzeko eskaerak aurkezteko erabil daitezkeen hizkuntzak:	Deskribapena: Gaztelania Deskribapena: Euskara
Eskaintzak katalogo elektroniko gisa aurkeztu behar dira, edo katalogo elektroniko bat eduki behar dute :	Ez
Lizitatzaileak eskaintzari eutsi behar dion gutxieneko epea (eskaintzak jasotzen direnetik):	24 Hilabeteak
Klausula bereziak:	Mota: Ingurumenekoak Esleipen Irizpideak: Ez Egikaritzeko baldintza bereziak: Ez Kaudimen teknikoen irizpideak: Ez Kontratu erreserbatuak: Ez Beste batzuk: Ez Mota: Gizarte arlokoak Egikaritzeko baldintza bereziak: Bai Mota: Emakume eta gizonen arteko berdintasuna Esleipen Irizpideak: Ez Egikaritzeko baldintza bereziak: Ez Kaudimen teknikoen irizpideak: Ez Kontratu erreserbatuak: Ez Beste batzuk: Ez Mota: Kontsiderazio ekonomikoak Esleipen Irizpideak: Ez Egikaritzeko baldintza bereziak: Ez Kaudimen teknikoen irizpideak: Ez Kontratu erreserbatuak: Ez

Beste batzuk: Ez
Mota: Berrikuntza
Esleipen Irizpideak: Ez
Egikaritzeko baldintza bereziak: Ez
Kaudimen teknikoen irizpideak: Ez
Kontratu erreserbatuak: Ez
Beste batzuk: Ez
Mota: Beste batzuk
Esleipen Irizpideak: Ez
Egikaritzeko baldintza bereziak: Ez
Kaudimen teknikoen irizpideak: Ez
Kontratu erreserbatuak: Ez
Beste batzuk: Ez
Mota: Datuen babesa
Esleipen Irizpideak: Ez
Egikaritzeko baldintza bereziak: Ez
Kaudimen teknikoen irizpideak: Ez
Kontratu erreserbatuak: Ez
Beste batzuk: Ez

Lantegi babestuetarako erreserbatua: Ez

Enplegu babestuko programa batean egikaritzeko: Ez

Kontratua gauzatzean bete beharreko baldintzak.: Condiciones laborales mínimas de las empresas contratistas

Nahitaezkoa da kontratua betearazteko adjudikatutako langileen izenak eta lanbide-kualifikazioak ematea: Ez

Oharrak: Prórroga de un año.

Aldizkako kontratuak dira : Ez

Eskari elektronikoa erabiliko da.: Ez

Fakturazio elektronikoa onartuko da: Bai

Ordainketa elektronikoa erabiliko da: Ez

Datu ekonomikoak

Zenbatetsitako balioa:	711.750
Kontratuaren aurrekontua, BEZik gabe:	365.000
Kontratuaren aurrekontua, BEZa barne:	441.650
EBren funtsekin finantzatuta :	Ez
Kontratuko aurrekontuaren BEZa(k):	BEZ mota: 21 %, BEZaren tasa orokorra
Behin-behineko bermea:	Ez
Behin betiko bermea:	Bai
Behin betiko bermearen zenbatekoa:	5.0% esleipenaren zenbatekoa (BEZ kanpo)

Fitxategiak

Fitxategiak:	Fitxategiaren izena: 2_PCP ZUG008-2021.7z Fitxategi mota: Administrazio-klausula partikularren agiria Fitxategiaren izena: 2_1 DEUC.xml Fitxategi mota: EKAB Fitxategiaren izena: 4. Aprobación expediente contratación.pdf Fitxategi mota: Espedientea onartzea Fitxategiaren izena: 1. Solicitud e informe idoneidad contratación.pdf Fitxategi mota: Justifikazio-memoria Fitxategiaren izena: 6_Resolución sustitución vocal.pdf Fitxategi mota: Mahaiaren osaera Fitxategiaren izena: 3_PPT ZUG008-2021.7z Fitxategi mota: Oinarri teknikoen agiria

Sortak

Iragarki-ohola

Eskaintzak edo parte hartzeko eskabideak aurkezteko muga-eguna:	2022/01/10 12:00

Plikak irekitzea Gaitasun eta kaudimena:	Deskribapena: Herritarrei arreta emateko zerbitzu ez-espezializatuak kontratatzea Irekitze-data: 2022/01/12 09:30 Publikoa: Ez Lekua: Islas Canarias, 21 3ª planta (48015) Bilbao, Bilbao Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: Teams
Plikak irekitzea Formulak:	Deskribapena: Herritarrei arreta emateko zerbitzu ez-espezializatuak kontratatzea Irekitze-data: 2022/01/26 09:30 Publikoa: Bai Lekua: Islas Canarias, 21 3ª planta (48015) Bilbao, Bilbao Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: Mahaian bide telematikoz egoteko, audioa eta bideoa jarri beharko dira, nahitaez, erabiltzen den gailuan, parte-hartzaileak behar bezala identifikatzeko.
Plikak irekitzea Balio-iritziak:	Deskribapena: Herritarrei arreta emateko zerbitzu ez-espezializatuak kontratatzea Irekitze-data: 2022/01/18 09:30 Publikoa: Ez Lekua: Islas Canarias, 21 3ª planta (48015) Bilbao, Bilbao Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: Teams
Mahaiaren/batzordearen erabakiak:	Deskribapena: Irekitze mahaiaren akta Fitxategia: 5_Acta apertura sobre A.pdf Deskribapena: Irekitze mahaiaren akta Fitxategia: 7_Acta Subsanación errores y apertura sobre B.pdf Deskribapena: Irekitze mahaiaren akta Fitxategia: 10_Acta incorporación informe valoración.pdf Deskribapena: Irekitze mahaiaren akta Fitxategia: 11_Acta apertura sobre C.pdf Deskribapena: Irekitze mahaiaren akta Fitxategia: 12_Acta selecc.oferta mejor calidad-precio.pdf
Beste batzuk:	Kontzeptua: Ebaluazio txostena Fitxategia: 9_Informe Técnico Valoración 008-2021.pdf Kontzeptua: Akta Fitxategia: 14_Acta propuesta de adjudicacion.pdf

Eskaintzak kudeatzea

Ebazpena

Aurkeztutako lizitatzaileen kop.:	2

Enpresa txiki eta ertainetatik jasotako eskaintzen kop.:	1
EBko beste estatu kide batzuetatik jasotako eskaintzen kop.:	0
Hirugarren herrialdeetatik jasotako eskaintzen kop.:	0
Bide elektronikoz jasotako eskaintzen kop.:	2
Suntsiarazpena:	

Egoera: Adjudikazioa
Esleipendunaren eskaintza: Oinarrizko eskaintza

Prezioa, BEZ gabe: 365.000
Prezioa, BEZarekin: 441.650

Adjudikazioa:

Adjudikazioaren data: 2022/02/10
Epe-mota: Urteak
Epearen hasiera-data: 2022/03/03
Epea: 2
Enpresa esleipenduna:
Sozietate-izena: SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCION AL CLIENTE Y VENTAS XUPERA XXI S.A.
Prezioa, BEZ gabe: 365.000
Prezioa, BEZarekin: 441.650
Gauzatze-leku nagusia EBn: Bai
Gauzatze-leku nagusiaren NUTS kodeak:
NUTS kodea: ES213
Deskribapena: Bizkaia
Nagusia: Bai
Litekeena da kontratua azpikontratatzea: Ez

Ebazpen-dokumentuak: Fitxategiaren izena: 15_Acuerdo de adjudicación y notificación.pdf
Fitxategi mota: Behin betiko ebazpena - Adjudikazio-ebazpena

Kontratua

Kontratua

Kontratuaren kodea: ZUG008-2021670_00001
Kontratuaren egoera: Amaituta
IFK: A48982961
Izen soziala: SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCION AL CLIENTE Y VENTAS XUPERA XXI S.A.
Enpres. sina. D/Formalizazioa: 2022/03/03
Admin. sina. D: 2022/03/03

Luzapenak:

Luzapenaren zenbatekoa: 182.500

Epea luzatzea: 12
Suntsiarazpen-data: 2023/12/20
Amaiera-data: 2025/03/02
Espediente-zenbakiaren erreferentzia: ZUG008-2021
Oharrak: Prórroga de un año.

Kontratu-gorabeherak / Prezio-aldaketak:

Kontzeptua: Aurreikusi zenbateko aldaketa
Akordioaren data: 2024/10/25
Zenbatekoa: 88.330

Argitalpenak

Kontratatzailearen profilean argitaratu:	Bai
Argitaratze-data:	2021/12/23
Automatikoki argitaratu EBAOn:	Ez
ABAOko iragarki zenbakia baino lehenagokoa:	2022/S 047-122642
EBAO (eskuz sartzea):	Aldizkari zk.: AN00000657 Argitaratze-data: 2021/12/27 Web-helbidea: http://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:667229-2021:TEXT:ES:HTML Bidalketa-data: 2021/12/22 Aldizkari zk.: AN00000671 Argitaratze-data: 2021/12/27 Web-helbidea: http://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:667229-2021:TEXT:ES:HTML Bidalketa-data: 2021/12/27 Aldizkari zk.: AN00001060 Argitaratze-data: 2022/03/08 Web-helbidea: http://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:122642-2022:TEXT:ES:HTML Bidalketa-data: 2022/03/03 Aldizkari zk.: AN00001338 Argitaratze-data: 2022/03/08 Web-helbidea: http://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:122642-2022:TEXT:ES:HTML Bidalketa-data: 2022/03/24

Errekurtsoa