Zugaztel, M.P., S.A.ren herritarrentzako arreta-zerbitzu ez-espezializatuak kontratatzea

Lehen argitalpenaren data: 2024/12/06 09:02

Azken argitalpenaren data: 2025/02/27 08:15

Espedientea: ZUG010-2024

Kontratu mota: Zerbitzuak

Izapidetzearen egoera: Formalizatuta / Gauzatzen

Kontratuaren aurrekontua, BEZik gabe: 500.000

Kontratuaren aurrekontua, BEZa barne: 605.000

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=ZUG010-2024

Sarrera

Kontratuaren xedea:	Zugaztel, M.P., S.A.ren herritarrentzako arreta-zerbitzu ez-espezializatuak kontratatzea
Espedientea:	ZUG010-2024
Kontratu txikia:	Ez
Covid-19aren kudeaketarako kontratua:	Ez
Esparru-akordioa:	Ez
Eskuratzeko sistema dinamikoa :	Ez
Baterako kontratazioa :	Ez

Izapidetzearen egoera:	Formalizatuta / Gauzatzen
Tramitazioa:	Arrunta
Adjudikazio-prozedura:	Irekia
Estatuko Legea:	Ley 9/2017
Arauketa harmonizatuaren mende:	Bai
Baztertzeko arrazoiak: :	Baztertzeko arrazoiak:Porrotaren antzeko egoera, zuzenbide nazionalaren arabera Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Kontratazio publikoari buruzko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014ko otsailaren 26ko 2014/24/EB Zuzentarauaren 57. Artikulua Baztertzeko arrazoiak:Porrot Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Kontratazio publikoari buruzko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014ko otsailaren 26ko 2014/24/EB Zuzentarauaren 57. Artikulua Baztertzeko arrazoiak:Ustelkeria Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Kontratazio publikoari buruzko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014ko otsailaren 26ko 2014/24/EB Zuzentarauaren 57. Artikulua Baztertzeko arrazoiak:Hartzekodunekin hitzarmena Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Kontratazio publikoari buruzko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014ko otsailaren 26ko 2014/24/EB Zuzentarauaren 57. Artikulua Baztertzeko arrazoiak:Erakunde delitugile batean parte hartzea Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Kontratazio publikoari buruzko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014ko otsailaren 26ko 2014/24/EB Zuzentarauaren 57. Artikulua Baztertzeko arrazoiak:Lehia faltsutzeko beste eragile ekonomiko batzuekin egindako akordioak Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Kontratazio publikoari buruzko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014ko otsailaren 26ko 2014/24/EB Zuzentarauaren 57. Artikulua Baztertzeko arrazoiak:Ingurumen-zuzenbidearen arloko betebeharrak ez betetzea Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Kontratazio publikoari buruzko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014ko otsailaren 26ko 2014/24/EB Zuzentarauaren 57. Artikulua Baztertzeko arrazoiak:Kapital Zuriketa eta Terrorismoaren Finantzaketa Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Kontratazio publikoari buruzko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014ko otsailaren 26ko 2014/24/EB Zuzentarauaren 57. Artikulua Baztertzeko arrazoiak:Iruzur Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Kontratazio publikoari buruzko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014ko otsailaren 26ko 2014/24/EB Zuzentarauaren 57. Artikulua Baztertzeko arrazoiak:Haurren lana eta gizakien beste salerosketa mota batzuk

Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Kontratazio publikoari buruzko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014ko otsailaren 26ko 2014/24/EB Zuzentarauaren 57. Artikulua
Baztertzeko arrazoiak:Kaudimengabezia
Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Kontratazio publikoari buruzko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014ko otsailaren 26ko 2014/24/EB Zuzentarauaren 57. Artikulua
Baztertzeko arrazoiak:Lan-zuzenbidearen arloko betebeharrak ez betetzea
Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Kontratazio publikoari buruzko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014ko otsailaren 26ko 2014/24/EB Zuzentarauaren 57. Artikulua
Baztertzeko arrazoiak:Likidatzaile batek kudeatzen dituen aktiboak
Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Kontratazio publikoari buruzko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014ko otsailaren 26ko 2014/24/EB Zuzentarauaren 57. Artikulua
Baztertzeko arrazoiak:Deklarazio faltsuak egin izana, informazioa ezkutatu izana, behar diren dokumentuak emateko moduan ez egotea eta prozedura honi buruzko informazio konfidentziala lortu izana
Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Kontratazio publikoari buruzko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014ko otsailaren 26ko 2014/24/EB Zuzentarauaren 57. Artikulua
Baztertzeko arrazoiak:Baztertzeko arrazoi nazionalak
Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Kontratazio publikoari buruzko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014ko otsailaren 26ko 2014/24/EB Zuzentarauaren 57. Artikulua
Baztertzeko arrazoiak:Interes-gatazka, kontratazio-prozeduran parte hartzeagatik
Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Kontratazio publikoari buruzko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014ko otsailaren 26ko 2014/24/EB Zuzentarauaren 57. Artikulua
Baztertzeko arrazoiak:Kontratazio-prozedura honetan zuzenean edo zeharka parte hartzea
Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Kontratazio publikoari buruzko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014ko otsailaren 26ko 2014/24/EB Zuzentarauaren 57. Artikulua
Baztertzeko arrazoiak:Culpable de mala conducta profesional grave
Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Kontratazio publikoari buruzko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014ko otsailaren 26ko 2014/24/EB Zuzentarauaren 57. Artikulua
Baztertzeko arrazoiak:Aldez aurreko hutsalketa, kalte-galerak ezartzea edo antzeko beste zehapen batzuk
Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Kontratazio publikoari buruzko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014ko otsailaren 26ko 2014/24/EB Zuzentarauaren 57. Artikulua
Baztertzeko arrazoiak:Gizarte-zuzenbidearen arloko betebeharrak ez betetzea
Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Kontratazio publikoari buruzko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014ko otsailaren 26ko 2014/24/EB Zuzentarauaren 57. Artikulua
Baztertzeko arrazoiak:Gizarte Segurantzako kotizazioen ordainketa
Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Kontratazio publikoari buruzko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014ko otsailaren 26ko 2014/24/EB Zuzentarauaren 57. Artikulua
Baztertzeko arrazoiak:Enpresa-jarduerak eten egin dira

	Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Kontratazio publikoari buruzko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014ko otsailaren 26ko 2014/24/EB Zuzentarauaren 57. Artikulua Baztertzeko arrazoiak:Zerga-ordainketa Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Kontratazio publikoari buruzko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014ko otsailaren 26ko 2014/24/EB Zuzentarauaren 57. Artikulua Baztertzeko arrazoiak:Terrorismo-delituak edo jarduera terroristei lotutako delituak Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Kontratazio publikoari buruzko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014ko otsailaren 26ko 2014/24/EB Zuzentarauaren 57. Artikulua
Kontratu mota:	Zerbitzuak
Errekurtsoa:	Ez
Lizitazio elektronikoa :	Bai
KPE lizitazioa :	Ez
Lizitazio elektronikoa egiteko web orria:	https://apps.bizkaia.eus/sede-lantik/site/6/licitacion/oferta/asistenteInscripcion?numexpediente=ZUG010-2024
Komunikazioa:	Kontratazio pleguetara sarrera librea, zuzena, osoa eta doan
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, M.P., S.A.ko Zuzendariordetzarekin 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 M.P., S.A. Helbidea: Islas Canarias, 21 3ª planta (48015) Bilbao, Bilbao Helbide elektronikoa: erosketakzugaztel@bizkaia.eus Telefonoa: +34 946567717
Harreman teknikoa:	Izen-abizenak: ZUGAZTEL M.P., 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 Helbide elektronikoa: erosketakzugaztel@bizkaia.eus 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 :	Bai
Pleguak eskuratzeko modua:	www.contratacion.euskadi.eus
Kontratuaren iraupena:	Hilabeteak
Epea:	24
Luzapenak :	Bai
Luzapenen kopurua:	1
Luzapenen deskribapena:	Urtebeteko luzapena.
Zerbitzua ematea lanbide jakin baten esku uzten da :	Ez
Kaudimen ekonomiko eta finantzarioa kontratazio-pleguetan adierazita :	Bai
Kaudimen-irizpideen zerrenda eta deskribapen laburra:	Lizitatzaile batek kaudimen ekonomikoaren baldintza betetzen duela ulertuko da egiaztatzen duenean amaitutako azken hiru urteetako bolumen handieneko urteko negozio-bolumena BEZik gabeko balio zenbatetsia baino behin eta erdi handiagoa dela
Kaudimen-irizpideak kontratazio-pleguetan ageri dira :	Bai
Kaudimen-irizpideen zerrenda eta deskribapen laburra:	Kontratazioaren xede diren lanak egiteko, enpresa eskaintzaileak honako hauek egiaztatu beharko ditu:1. Telefono bidezko arretan gutxienez hiru bezerotan izandako esperientzia, azken hiru urteetan bezero bakoitzak 25.000 orduko gutxieneko dedikazioa izanik.2. ISO 9001, ISO 14001 eta ISO 18295 ziurtagiriak edo baliokideak edukitzea.3. Dokumentazioa, mezuak eta abar euskaraz egiteko behar diren baliabideak eta gaikuntza izatea. Hori 4. ERANSKINA betez egiaztatu beharko da.4. Proposatutako lantaldeko profesional bat izatea gutxienez, eta gutxienez sei hilabeteko esperientzia izatea honako tresna hauek erabiltzen: 5. ERANSKINA.? Hootsuite Professional Certified? Google Analytics Certified? Google Adwords Certified
Adjudikatzeko irizpideak:	Hainbat irizpide
Kostuari buruzko irizpideak (irizpide bat baino gehiago badaude):	Irizpidea: Prezioaren araberako balorazio ekonomikoa Ponderazioa: 65

Kalitate-irizpideak (badagokio):	Irizpidea: Zerbitzuaren memoria teknikoa Ponderazioa: 34 Irizpidea: Egikaritze-laburpena 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):	12 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
Lantegi babestuetarako erreserbatua:	Ez
Enplegu babestuko programa batean egikaritzeko:	Ez

Kontratua gauzatzean bete beharreko baldintzak.:	Araubide soziala, lanekoa eta ingurumenekoa betetzea
Nahitaezkoa da kontratua betearazteko adjudikatutako langileen izenak eta lanbide-kualifikazioak ematea:	Ez
Aldizkako kontratuak dira :	Ez
Eskari elektronikoa erabiliko da.:	Ez
Fakturazio elektronikoa onartuko da:	Bai
Ordainketa elektronikoa erabiliko da:	Ez

Datu ekonomikoak

Zenbatetsitako balioa:	975.000
Kontratuaren aurrekontua, BEZik gabe:	500.000
Kontratuaren aurrekontua, BEZa barne:	605.000
EBren funtsekin finantzatuta :	Ez
Kontratuko aurrekontuaren BEZa(k):	BEZ mota: 21 %, BEZaren tasa orokorra
Prezio unitarioak:	Kontzeptua: Orduko gehieneko unitateko prezioa Prezioa, BEZarekin: 23,595 Prezioa, BEZ gabe: 19,5
Behin-behineko bermea:	Ez
Behin betiko bermea:	Ez

Fitxategiak

Fitxategiak:	Fitxategiaren izena: 3_PCP ZUG010-2024.zip Fitxategi mota: Administrazio-klausula partikularren agiria Fitxategiaren izena: 3_PPT ZUG010-2024.zip Fitxategi mota: Oinarri teknikoen agiria Fitxategiaren izena: 2. DEUC.xml Fitxategi mota: EKAB Fitxategiaren izena: 1. Solicitud e infrome idoneidad contratación.pdf Fitxategi mota: Justifikazio-memoria Fitxategiaren izena: 5_Aprobación expediente de contratación.pdf Fitxategi mota: Espedientea onartzea

Sortak

Iragarki-ohola

Eskaintzak edo parte hartzeko eskabideak aurkezteko muga-eguna:	2025/01/07 12:00
Plikak irekitzea Gaitasun eta kaudimena:	Deskribapena: Administrazio agiriei buruzko gutun-azala Irekitze-data: 2025/01/08 10:00 Publikoa: Ez Lekua: Islas Canarias, 21 3ª planta (48015) Bilbao, Bilbao Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: Teams
Plikak irekitzea Formulak:	Deskribapena: Formula irizpideak dituen gutun-azala Irekitze-data: 2025/01/15 09:00 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: Irizpide subjektiboak dituen gutun-azala Irekitze-data: 2025/01/08 10:13 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: 6_Acta apertura sobre A y B.pdf Deskribapena: Irekitze mahaiaren akta Fitxategia: 7-1_Acta incor informe valoración.pdf Deskribapena: Irekitze mahaiaren akta Fitxategia: 8_Acta apertura sobre C.pdf Deskribapena: Irekitze mahaiaren akta Fitxategia: 9_Acta oferta mejor calidad precio.pdf

Pleguaren argibidea: Argibidea: Pleguarekiko argibideak
Fitxategia: Aclaraciones EXPZUG010-2024_1.pdf
Argibidea: Pleguarekiko argibideak
Fitxategia: Aclaraciones EXPZUG010-2024_2.pdf

Beste batzuk: Kontzeptua: Ebaluazio txostena
Fitxategia: 7_Informe Técnico Valoración 010-2024.pdf

Eskaintzak kudeatzea

Enpresa lizitatzaileak: **Izen soziala:** Versia Contact Center, S.L.

Izen soziala: SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCION AL CLIENTE Y VENTAS XUPERA XXI S.A.

Ebazpena

Aurkeztutako lizitatzaileen kop.:	2
Enpresa txiki eta ertainetatik jasotako eskaintzen kop.:	2
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: 467.179
Prezioa, BEZarekin: 565.286,59

Prezio unitarioak:

Kontzeptua: Orduko gehieneko unitateko prezioa

Adjudikazioa:

Adjudikazioaren data: 2025/01/30
Epe-mota: Hilabeteak
Epearen hasiera-data: 2025/02/24
Epea: 24
Enpresa esleipenduna:
Sozietate-izena: SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCION AL CLIENTE Y VENTAS XUPERA XXI S.A.
Prezioa, BEZ gabe: 467.179
Prezioa, BEZarekin: 565.286,59

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: 12_Acuerdo adjudicación y notificación.pdf
Fitxategi mota: Behin betiko ebazpena - Adjudikazio-ebazpena
Fitxategiaren izena: 10_Acta propuesta de adjudicacion.pdf
Fitxategi mota: Mahaiaren akta

Kontratua

Kontratua

Kontratuaren kodea: ZUG010-2024670_00001
Kontratuaren egoera: Betetzea
IFK: A48982961
Izen soziala: SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCION AL CLIENTE Y VENTAS XUPERA XXI S.A.
Enpres. sina. D/Formalizazioa: 2025/02/24
Admin. sina. D: 2025/02/24
Kontratua: K2025_002 XUPERA.zip

Argitalpenak

Kontratatzailearen profilean argitaratu: Bai

Automatikoki argitaratu EBAOn: Bai

ABAOko iragarki zenbakia baino lehenagokoa: 60288790-93d3-44f8-859f-5b6d465c4e99-01

EBAO (eskuz sartzea):
Aldizkari zk.: PW-AN-26478
Argitaratze-data: 2024/12/06
Web-helbidea: https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:746565-2024:HTML:EN:HTML
Bidalketa-data: 2024/12/05
Aldizkari zk.: PW-AN-26667
Argitaratze-data: 2024/12/06
Web-helbidea: https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:746565-2024:HTML:EN:HTML
Bidalketa-data: 2024/12/13
Aldizkari zk.: PW-AN-26830
Argitaratze-data: 2024/12/06
Web-helbidea: https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:746565-2024:HTML:EN:HTML
Bidalketa-data: 2024/12/18

Errekurtsoa