Bizkaiko Garraio Publikoko Bulegoan eta Bizkaiko Garraio Partzuergoaren telefono bakarraren bitartez bezeroei arreta emateko

Lehen argitalpenaren data: 2024/02/27 12:30

Azken argitalpenaren data: 2024/06/07 10:11

Espedientea: 2024/011

Kontratu mota: Zerbitzuak

Izapidetzearen egoera: Formalizatuta / Gauzatzen

Kontratuaren aurrekontua, BEZik gabe: 851.839

Kontratuaren aurrekontua, BEZa barne: 1.030.725,19

Botere adjudikatzailea: Bizkaiko Garraio Partzuergoa

Erakunde sustatzailea: G48108203 - Bizkaiko Garraio Partzuergoa

Lizitazio elektronikoa egiteko web orria: http://www.contratacion.euskadi.eus

Introducción

Kontratuaren xedea:	Bizkaiko Garraio Publikoko Bulegoan eta Bizkaiko Garraio Partzuergoaren telefono bakarraren bitartez bezeroei arreta emateko
Espedientea:	2024/011
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:Baztertzeko arrazoi nazionalak Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Pleguetan eta 9/2017 legean jasotakoak
Kontratu mota:	Zerbitzuak
Errekurtsoa:	Bai
Lizitazio elektronikoa :	Bai
KPE lizitazioa :	Bai
Lizitazio elektronikoa egiteko web orria:	http://www.contratacion.euskadi.eus
Komunikazioa:	Kontratazio pleguetara sarrera librea, zuzena, osoa eta doan
Suspertze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana :	Ez

Organismos

Botere adjudikatzailea:	Bizkaiko Garraio Partzuergoa
Erakunde sustatzailea:	G48108203 - Bizkaiko Garraio Partzuergoa
Kontratazio-organoa:	Kontseilu nagusia

Erakunde izapidetzailea:	G48108203 - Bizkaiko Garraio Partzuergoa
Kontratazio-mahaia:	Kontratazio Mahaia - Bizkaiko Garraio Partzuergoa
Botere mota:	Eskualdeko edo tokiko autoritatea
Jarduera nagusia:	Zerbitzu publiko orokorrak
Administrazio-harremana:	Izen-abizenak: Contacto administrativo Helbidea: Ugasko, 5 bis. 48014 Bilbao (Bizkaia) Web-helbidea: http://www.ctb.eus Helbide elektronikoa: partzuergoa@cotrabi.eus Telefonoa: +34 944766150 Faxa: +34 944750021
Harreman teknikoa:	Izen-abizenak: Contacto técnico Helbidea: Ugasko, 5 bis. 48014 Bilbao (Bizkaia) Web-helbidea: http://www.ctb.eus Helbide elektronikoa: partzuergoa@cotrabi.eus Telefonoa: +34 944766150 Faxa: +34 944766150
Irekitzeko gutxieneko quoruma:	2
Mahai/batzordeko kidea:	Izena: Josune Funtzioa: Idazkari Izena: Julia Hernández Funtzioa: Ordezko Izena: Luis Angel Egido Funtzioa: Besterik
Errekurtso-organoa:	Deskribapena: Bizkaiko Garraio Partzuergoaren Kontseilu Nagusia Posta helbidea: Ugasko, 5 bis. 48014 Bilbao (Bizkaia) Herria: Bilbao Helbide elektronikoa: partzuergoa@cotrabi.eus Nagusia: Bai
Erosketa-zentral batek adjudikatzen du kontratua:	Ez

Objeto del contrato

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	Ez
Sortaka zatitzea:	Ez
Aldaerak onartzen dira:	Ez
Aukerak onartzen dira :	Ez
Prezio unitarioak :	Ez
Kontratuaren iraupena:	Urteak
Epea:	3
Luzapenak :	Bai
Luzapenen kopurua:	1
Luzapenen deskribapena:	Luzapen bakoitzaren iraupena (hilabetetan): 24
Zerbitzua ematea lanbide jakin baten esku uzten da :	Ez
Kaudimen ekonomiko eta finantzarioa kontratazio-pleguetan adierazita :	Bai
Kaudimen-irizpideak kontratazio-pleguetan ageri dira :	Bai
Adjudikatzeko irizpideak:	Hainbat irizpide
Kostuari buruzko irizpideak (irizpide bat baino gehiago badaude):	Irizpidea: Zerbitzuaren ordu desberdinetarako orduko prezioa murriztea Ponderazioa: 51 Irizpidea: Zerbitzuaren metodologia eta antolaketa Ponderazioa: 17 Irizpidea: Gizabaliabideak eta lantaldea Ponderazioa: 15

Irizpidea: Kordinazioa, kontrola, prestazioak gainbegiratzea
Ponderazioa: 8
Irizpidea: Prestakuntza-plana
Ponderazioa: 8
Irizpidea: Laburpen exekutiboa
Ponderazioa: 1

Enkante elektronikoa erabiliko da : Ez

Eskaintzak eta parte hartzeko eskaerak aurkezteko lekua: Helbidea: Ver caratula apartado R / Ikusi R atala karatulan
Web-helbidea: http://www.ctb.eus
Telefonoa: +34 944766150
Faxa: +34 94750021
Helbide elektronikoa: partzuergoa@cotrabi.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): 2 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
Egikaritzeko baldintza bereziak: Bai

Lantegi babestuetarako erreserbatua: Ez

Enplegu babestuko programa batean egikaritzeko: Ez

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

Datos económicos

Zenbatetsitako balioa:	851.839
Kontratuaren aurrekontua, BEZik gabe:	851.839
Kontratuaren aurrekontua, BEZa barne:	1.030.725,19
EBren funtsekin finantzatuta :	Ez
Kontratuko aurrekontuaren BEZa(k):	Kontzeptua: 178.886,19 BEZ mota: 21 %, BEZaren tasa orokorra
Behin-behineko bermea:	Ez
Behin betiko bermea:	Bai

Ficheros

Fitxategiak:	Fitxategiaren izena: PIFT_OAC24_4.pdf Fitxategi mota: Justifikazio-memoria Fitxategiaren izena: PT_Atención_clientela_OAC_Call_Center.pdf Fitxategi mota: Oinarri teknikoen agiria Fitxategiaren izena: CPA_Atencion_clientela_OAC_Call_Center.pdf Fitxategi mota: Karatula Fitxategiaren izena: Pliego admvo_servicio_2024_011.pdf Fitxategi mota: Administrazio-klausula partikularren agiria

Fitxategiaren
izena: cg_punto06_expediente_contratación_2024_011.pdf
Fitxategi mota: Espedientea onartzea

Lotes

Tablón de anuncios

Eskaintzak edo parte hartzeko eskabideak aurkezteko muga-eguna:
2024/04/02 12:00

Plikak irekitzea Gaitasun eta kaudimena:
Deskribapena: A gutun-azalaren irekitzea
Irekitze-data: 2024/04/04 08:30
Publikoa: Ez
Lekua: BGP
Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: Ez da publikoa

Plikak irekitzea Formulak:
Deskribapena: B gutun azalaren irekitzea
Irekitze-data: 2024/04/18 08:30
Publikoa: Bai
Lekua: BGP
Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: Publikoa

Plikak irekitzea Balio-iritziak:
Deskribapena: C gutun azalaren irekitzea
Irekitze-data: 2024/04/11 08:30
Publikoa: Bai
Lekua: GBP
Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: Publikoa

Mahaiaren/batzordearen erabakiak:
Deskribapena: A gutun azalaren akta
Fitxategia: Akta A.04.04.2024_Atención_clientela_2024_011.pdf
Deskribapena: C gutun-azalaren akta
Fitxategia: Acta C.11.04.2024_atención_clientela_2024_011.pdf
Deskribapena: "C" gutun-azalaren azterketari buruzko txostena
Fitxategia: PIFT_OacTP24_14.pdf
Deskribapena: B gutun azalaren akta
Fitxategia: Acta B y adj. 18.04.2024_atención a la clientela_2024_011.pdf
Deskribapena: Adjudikazio akta
Fitxategia: Acta B y adj. 18.04.2024_atención a la clientela_2024_011.pdf

Beste batzuk:
Kontzeptua: Kontratazioa arautzen duten pleguei buruzko galderak eta erantzunak 2024/03/18
Fitxategia: Consulta_OAC_180324.pdf
Kontzeptua: Kontratazio Mahaiaren esteka 2024.04.18
Fitxategia: 18.04.2024.Modelo de Información a licitadores 2024 dpd.pdf
Kontzeptua: Enlace Mesa Contratación 11.04.2024
Fitxategia: 11.04.2024.Modelo de Información a licitadores 2024 dpd.pdf

Gestión de ofertas

Enpresa lizitatzaileak: Izen soziala: SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCION AL CLIENTE Y VENTAS XUPERA XXI, SA
Erregistro-data: 2024/04/02
Izen soziala: SERVINFORM, S.A.
Erregistro-data: 2024/04/02

Resolución

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: 851.839
Prezioa, BEZarekin: 1.030.725,19

Adjudikazioa:

Adjudikazioaren data: 2024/05/13
Epe-mota: Urteak
Epearen hasiera-data: 2024/06/05
Epea: 3
Enpresa esleipenduna:
Sozietate-izena: SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCION AL CLIENTE Y VENTAS XUPERA XXI, SA
Prezioa, BEZ gabe: 851.839
Prezioa, BEZarekin: 1.030.725,19
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: Resol_88_2024.pdf
Fitxategi mota: Behin betiko ebazpena - Adjudikazio-ebazpena

Contrato

Kontratuaren
kodea: 2024/011717_00001
Kontratuaren
egoera: Betetzea
IFK: A48982961
Izen
soziala: SERVICIOS
INTEGRALES
DE
ATENCION
AL
CLIENTE
Y
VENTAS
XUPERA
XXI,
SA
Enpres.
sina.
D/
Formalizazioa: 2024/06/05
Admin.
sina.
D: 2024/06/05

Publicaciones

Kontratatzailearen profilean argitaratu:	Bai
Automatikoki argitaratu EBAOn:	Bai
ABAOko iragarki zenbakia baino lehenagokoa:	15e3db0b-1ae1-4e6e-8bc9-fa78e1844673-01

Recurso