Arabako Foru Aldundian jasotako telefono deiei erantzuteko zerbitzua ematea

Lehen argitalpenaren data: 2019/07/17 14:23

Azken argitalpenaren data: 2026/09/15 13:46

Espedientea: 1/20

Kontratu mota: Zerbitzuak

Izapidetzearen egoera: Historikoa

Kontratuaren aurrekontua, BEZik gabe: 187.141,5

Kontratuaren aurrekontua, BEZa barne: 226.441,22

Botere adjudikatzailea: Arabako Foru Aldundia

Erakunde sustatzailea: P0100000I - Enplegu, Merkataritza eta Turismo Sustapenaren eta Foru Administrazioaren Saila

Lizitazio elektronikoa egiteko web orria: https://apps.euskadi.eus/appcont/lizitazioa

Sarrera

Kontratuaren xedea:	Arabako Foru Aldundian jasotako telefono deiei erantzuteko zerbitzua ematea
Espedientea:	1/20
Kontratu txikia:	Ez
Covid-19aren kudeaketarako kontratua:	Ez
Esparru-akordioa:	Ez
Eskuratzeko sistema dinamikoa :	Ez
Baterako kontratazioa :	Ez

Izapidetzearen egoera:	Historikoa
Tramitazioa:	Arrunta
Adjudikazio-prozedura:	Irekia
Estatuko Legea:	Ley 9/2017
Arauketa harmonizatuaren mende:	Ez
Kontratu mota:	Zerbitzuak
Errekurtsoa (Errekurritutako espedientea):	Ez
Lizitazio elektronikoa :	Bai
KPE lizitazioa :	Ez
Lizitazio elektronikoa egiteko web orria:	https://apps.euskadi.eus/appcont/lizitazioa
Komunikazioa:	Kontratazio pleguetara sarrera librea, zuzena, osoa eta doan
Suspertze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana :	Ez
Eroslearen profilaren helbidea (URL):	https://www.contratacion.euskadi.eus/

Organismoak

Botere adjudikatzailea:	Arabako Foru Aldundia
Erakunde sustatzailea:	P0100000I - Enplegu, Merkataritza eta Turismo Sustapenaren eta Foru Administrazioaren Saila
Kontratazio-organoa:	Enplegu, Merkataritza eta Turismo Sustapenaren eta Foru Administrazioaren Saileko Foru Diputatua
Erakunde izapidetzailea:	P0100000I - Enplegu, Merkataritza eta Turismo Sustapenaren eta Foru Administrazioaren Saila

Kontratazio-mahaia:	Kontratazio Mahaia - Enplegu, Merkataritza eta Turismo Sustapenaren eta Foru Administrazioaren Saila
Botere mota:	Eskualdeko edo tokiko autoritatea
Jarduera nagusia:	Zerbitzu publiko orokorrak
Administrazio-harremana:	Helbidea: Secretaría Técnica de Servicios Generales Samaniego, 14 - 6ª planta 01008 Vitoria-Gasteiz (Álava/Araba) Web-helbidea: http://www.araba.eus Helbide elektronikoa: sectecsergen@araba.eus Telefonoa: +34 945181818
Harreman teknikoa:	Helbidea: Secretaría Técnica de Servicios Generales Samaniego, 14 - 6ª planta 01008 Vitoria-Gasteiz (Álava/Araba) Web-helbidea: http://www.araba.eus Helbide elektronikoa: sectecsergen@araba.eus Telefonoa: +34 945181818
Errekurtso-organoa:	Deskribapena: Foru Gobernu Kontseilua Herria: Vitoria-Gasteiz Helbide elektronikoa: sectecsergen@araba.eus Nagusia: Bai
Erosketa-zentral batek adjudikatzen du kontratua:	Ez

Kontratuaren xedea

CPVak: :	CPV: 79510000-2 - Telefono-deiei erantzuteko zerbitzuak Nagusia: Bai
Gauzatze-leku nagusia EBn :	Bai
Gauzatze-leku nagusiaren NUTS kodeak:	NUTS kodea: ES211 Nagusia: Bai Deskribapena: Araba/Álava
Kontratazio Publikoari buruzko Akordioaren babespean dagoen kontratua	Ez
Sortaka zatitzea:	Ez
Aldaerak onartzen dira:	Ez

Aukerak onartzen dira :	Ez
Prezio unitarioak :	Ez
Pleguak eskuratzeko modua:	http://www.contratacion.euskadi.eus/
Kontratuaren iraupena:	Urteak
Epea:	2
Luzapenak :	Ez
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: Eskainitako preziorik onena Ponderazioa: 50 Irizpidea: Zerbitzua eman behar duten langileen soldataren, kontzeptu guztiak sartuta eta zerbitzua emateko eskainitako orduko prezioaren arteko erlaziorik onena, alde batera utzita komunikazioent Ponderazioa: 40
Kalitate-irizpideak (badagokio):	Irizpidea: Zerbitzua emateko planteamendu onena Ponderazioa: 10
Enkante elektronikoa erabiliko da :	Ez
Eskaintzak eta parte hartzeko eskaerak aurkezteko lekua:	Helbidea: Sistema de licitación y contratación electrónica www.contratacion.euskadi.eus (Ver anexo XIII) Web-helbidea: http://www.araba.eus Telefonoa: +34 945181818 Helbide elektronikoa: sectecsergen@araba.eus
Eskaintzak edo parte hartzeko eskaerak	Deskribapena: Gaztelania Deskribapena: Euskara

aurkezteko erabil daitezkeen hizkuntzak:	
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):	3 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 Esleipen Irizpideak: Ez Egikaritzeko baldintza bereziak: Ez Kaudimen teknikoen irizpideak: Ez Kontratu erreserbatuak: Ez Beste batzuk: Ez Mota: Emakume eta gizonen arteko berdintasuna Egikaritzeko baldintza bereziak: Bai 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
Nahitaezkoa da kontratua betearazteko adjudikatutako langileen izenak eta lanbide-kualifikazioak ematea:	Ez
Fitxategiko oharrak:	Informazio osagarria
Aldizkako kontratuak dira :	Bai
Eskari elektronikoa erabiliko da.:	Ez
Fakturazio elektronikoa onartuko da:	Bai
Ordainketa elektronikoa erabiliko da:	Ez

Datu ekonomikoak

Zenbatetsitako balioa:	187.141,5
Kontratuaren aurrekontua, BEZik gabe:	187.141,5
Kontratuaren aurrekontua, BEZa barne:	226.441,22
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:	Lizitazioaren oinarrizko aurrekontuaren ehuneko 5, BEZa aparte

Fitxategiak

Fitxategiak:	Fitxategiaren izena: SERVICIOS ABIERTO SEPT.pdf Fitxategi mota: Administrazio-klausula partikularren agiria Fitxategiaren izena: Informe propuesta de adjudicación Exp 1-20.pdf Fitxategi mota: Beste batzuk Fitxategiaren izena: Nota aclaratoria.pdf Fitxategi mota: Beste batzuk Fitxategiaren izena: Anexos_cove. Exp 1-20.pdf Fitxategi mota: Beste batzuk Fitxategiaren izena: DEUC Exp 01-20.xml Fitxategi mota: EKAB Fitxategiko oharrak: Kontratu honetan, Arabako Foru Aldundiak KAEBn 4. zatia betetzea onartuko du hautaketa irizpide guztiei dagokien adierazpen orokorrean BAIEZKO erantzuna emanda. Fitxategiaren izena: A-Convocatoria_cove.Exp. 1-20.pdf Fitxategi mota: Espedientea onartzea Fitxategiaren izena: C-Características_cove. Exp 1-20.pdf Fitxategi mota: Karatula Fitxategiaren izena: Pliegos técnicos_cove. Exp 1-20.pdf Fitxategi mota: Oinarri teknikoen agiria
Prestatzeko jarduketak:	Fitxategiaren izena: Informe de necesidad Exp 01-20.pdf Fitxategi mota: Baliabide nahikorik ez dagoela dioen txostena

Sortak

Iragarki-ohola

Eskaintzak edo parte hartzeko eskabideak aurkezteko muga-eguna:	2019/08/02 14:30
Plikak irekitzea Formulak:	Deskribapena: Eskainitako preziorik onena eta zerbitzua eman behar duten langileen soldataren, kontzeptu guztiak sartuta eta zerbitzua emateko eskainitako orduko prezioaren arteko erlaziorik onena, alde batera utzita komunikazioentza Irekitze-data: 2019/09/10 13:00 Publikoa: Bai Lekua: https://apps.euskadi.eus/appcont/lizitazioa/directo_DFA_es.html Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: Publikoa
Mahaiaren/batzordearen erabakiak:	Deskribapena: Informazio osagarria Fitxategia: Personal asignado al servicio.xlsx Deskribapena: Formulen bidezko irizpideen irekiera 2019ko irailaren 10era atzeratu da. Deskribapena: A gutun-azalak (eskaintza ekonomikoa) irekitzeko ekitaldia

Fitxategia: Acto de apertura sobres A Exp 01-20.pdf

Eskaintzak kudeatzea

Ebazpena

Aurkeztutako lizitatzaileen kop.:	3
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.:	3
Suntsiarazpena:	

Egoera: Adjudikazioa
Esleipendunaren eskaintza: Oinarrizko eskaintza

Prezioa, BEZ gabe: 12,88
Prezioa, BEZarekin: 15,58

Adjudikazioa:

Adjudikazioaren data: 2019/11/12
Epe-mota: Urteak
Epea: 2
Enpresa esleipenduna:
Sozietate-izena: VERSIA CONTACT CENTER, S.L.
Prezioa, BEZ gabe: 12,88
Prezioa, BEZarekin: 15,58
Gauzatze-leku nagusia EBn: Bai
Gauzatze-leku nagusiaren NUTS kodeak:
NUTS kodea: ES211
Deskribapena: Araba/Álava
Nagusia: Ez
Litekeena da kontratua azpikontratatzea: Ez

Ebazpen-dokumentuak:
Fitxategiaren izena: Informe valoración criterios no fórmulas Exp 01-20.pdf
Fitxategi mota: Balio-iritzien txotena
Fitxategiaren izena: Acuerdo 707-2019.pdf
Fitxategi mota: Behin betiko ebazpena - Ebazpena
Fitxategiaren izena: Acta apertura sobres A Exp 01-20.pdf
Fitxategi mota: Mahaiaren akta
Fitxategiaren izena: Acta apertura sobres C Exp 01-20.pdf

Fitxategi mota: Mahaiaren akta

Kontratua

Kontratua

Kontratuaren kodea: 1/20566_00000000000000000000001
Kontratuaren egoera: Administrazioak sinatzeke
IFK: B95250817
Izen soziala: VERSIA CONTACT CENTER, S.L.

Argitalpenak

Kontratatzailearen profilean argitaratu:	Bai
Argitaratze-data:	2020/02/25
Automatikoki argitaratu EBAOn:	Ez

Errekurtsoa