

Telefono deiei erantzuteko zerbitzua

Lehen argitalpenaren data: 2021/08/06 18:28

Azken argitalpenaren data: 2026/07/09 09:02

Espedientea: SG 8/22

Kontratu mota: Zerbitzuak

Izapidetzearen egoera: Historikoa

Kontratuaren aurrekontua, BEZik gabe: 93.150

Kontratuaren aurrekontua, BEZa barne: 112.711,5

Botere adjudikatzailea: Arabako Foru Aldundia

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

Lizitazio elektronikoa egiteko web orria: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Sarrera

Kontratuaren xedea:	Telefono deiei erantzuteko zerbitzua
Espedientea:	SG 8/22
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 espedienteak):	Ez
Lizitazio elektronikoa :	Bai
KPE lizitazioa :	Bai
Lizitazio elektronikoa egiteko web orria:	https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion
Komunikazioa:	Kontratazio pleguetara sarrera librea, zuzena, osoa eta doan
Suspertze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana :	Ez

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:	Izen-abizenak: Secretaría Técnica de Servicios Generales Helbidea: Samaniego, 14 - 6ª planta (01008 Vitoria-Gasteiz) Helbide elektronikoa: sectecsergen@araba.eus Telefonia: +34 945181818
Harreman teknikoak:	Izen-abizenak: Secretaría Técnica de Servicios Generales Helbidea: Samaniego, 14 - 6ª planta (01008 Vitoria-Gasteiz) Web-helbidea: http://www.araba.eus Helbide elektronikoa: sectecsergen@araba.eus Telefonia: +34 945181818
Irekitzeko gutxienerako quoruma:	2
Mahai/batzordeko kidea:	Izena: Estíbaliz Ruiz de Eguino Gamarra Mayor Funtzioa: Idazkari Izena: Arrate Mendizabal Galíndez Funtzioa: Ordezko Izena: Javier Mardones Gómez-Marañón Funtzioa: Besterik Izena: Miriam López López Funtzioa: Besterik
Dokumentaziora sarbidea duten beste pertsona batzuk:	Izena: Raquel Urbina de Eza Olarte Funtzioa: Besterik Izena: Virginia Landa González Funtzioa: Besterik Izena: Carmen Alday Jiménez Funtzioa: Besterik
Errekurtso-organoa:	Deskribapena: Órgano Administrativo Foral de Recursos Contractuales Posta helbidea: Plaza de la Provincia, s/n. 01001 Vitoria-Gasteiz (Álava/Araba) Herria: Vitoria-Gasteiz Helbide elektronikoa: oafrc-kefoa@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 :	Bai
Pleguak eskuratzeko modua:	https://www.contratacion.euskadi.eus/
Kontratuaren iraupena:	Data
Epearen hasiera-data:	2022/01/01
Epearen amaiera-data:	2022/12/31
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-irizpideak kontratazio-pleguetan ageri dira :	Bai
Adjudikatzeko irizpideak:	Prezioa ez da esleitzeko irizpide bakarra

Kostuari buruzko irizpideak (irizpide bat baino gehiago badaude):	Irizpidea: Zerbitzua eman behar duten langileen soldataren eta zerbitzua emateko eskaintako orduko prezioaren arteko erlaziorik onena, alde batera utzita komunikazioentzako soluzioaren kostua Ponderazioa: 35 Irizpidea: Eskaintako preziorik onena Ponderazioa: 50
Kalitate-irizpideak (badagokio):	Irizpidea: Zerbitzua emateko planteamendu hobea Ponderazioa: 15
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 aurkezteko erabil daitezkeen hizkuntzak:	Deskribapena: Gaztelania Deskribapena: Euskara
Eskaintzak katalogo elektroniko gisa aurkeztu behar dira, edo katalogo elektroniko bat eduki behar dute :	Ez
Lizitatzailleak 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 Esleipen Irizpideak: Ez Egikaritzeko baldintza bereziak: Ez Kaudimen teknikoen irizpideak: Ez Kontratu erreserbatuak: Ez Beste batzuk: Ez Mota: Emakume eta gizonen arteko berdintasuna Esleipen Irizpideak: Ez Egikaritzeko baldintza bereziak: Bai 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

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

Fitxategiko oharrak: Check list

**Aldizkako kontratuak
dira :** Ez

**Eskari elektronikoa
erabiliko da.:** Ez

**Fakturazio elektronikoa
onartuko da:** Ez

Ordainketa elektronikoa
erabiliko da: Ez

Datu ekonomikoak

Zenbatetsitako balioa: 204.930

Kontratuaren
aurrekontua, BEZik gabe: 93.150

Kontratuaren
aurrekontua, BEZa barne: 112.711,5

EBren funtsekin
finantzatuta : Ez

Kontratuko
aurrekontuaren BEZa(k): Kontzeptua: BEZ orokorra
BEZ mota: 21 %, BEZaren tasa orokorra

Prezio unitarioak: Kontzeptua: Zerbitzu-ordua
Izena: Zerbitzuaren orduko kostua
CPV: Telefono-deiei erantzuteko zerbitzuak
Prezioa, BEZarekin: 16,335
Prezioa, BEZ gabe: 13,5

Behin-behineko bermea: Ez

Behin betiko bermea: Bai

Behin betiko bermearen
zenbatekoa: Lizitazioaren oinarritzko aurrekontuaren ehuneko 5, BEZa aparte

Fitxategiak

Fitxategiak: Fitxategiaren izena: SERVICIOS ABIERTO SEPT.pdf
Fitxategi mota: Administrazio-klausula partikularren agiria
Fitxategiaren izena: Check list cumplimiento NF 5-15 Exp 8-22.pdf
Fitxategi mota: Beste batzuk
Fitxategiko oharrak: Check list
Fitxategiaren izena: Anexos Exp 8-22.pdf
Fitxategi mota: Beste batzuk
Fitxategiaren izena: DEUC atencion telefonica exp 8-22.xml
Fitxategi mota: EKAB
Fitxategiaren izena: OF atencion telef exp 8-22.pdf
Fitxategi mota: Espedientea onartzea
Fitxategiaren izena: Cuadro de Características Exp 8-22.pdf
Fitxategi mota: Karatula
Fitxategiaren izena: Pliego condiciones técnicas Exp 8-22.pdf
Fitxategi mota: Oinarri teknikoaren agiria

Prestatzeko jarduketak:
Fitxategiaren izena: Anexo I modelo de proposicion exp 8-22.pdf
Fitxategi mota: Proposamen ekonomikoaren eredua
Fitxategiaren izena: Informe de necesidad Exp 8-22.pdf
Fitxategi mota: Baliabide nahikorik ez dagoela dioen txostena
Fitxategiaren izena: Informe cumplimiento directrices servicios Exp 8-22.pdf
Fitxategi mota: Beste batzuk

Sortak

Iragarki-ohola

Eskaintzak edo parte hartzeko eskabideak aurkezteko muga-eguna: 2021/09/17 14:30

Plikak irekitzea Gaitasun eta kaudimena:
Deskribapena: C gutun-azalak irekitzea
Irekitze-data: 2021/09/20 08:00
Publikoa: Ez

Plikak irekitzea Formulak:
Deskribapena: A gutun-azala (proposamen ekonomikoa) irekitzea
Irekitze-data: 2021/10/08 08:00
Publikoa: Bai
Lekua: https://apps.euskadi.eus/appcont/lizitazioa/directo_DFA10_GORBEIA_eu.html
Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: Ekitaldi publikoa

Plikak irekitzea Balio-iritzia:
Deskribapena: B gutun-azalak (proposamen teknikoak) irekitzea
Irekitze-data: 2021/09/20 08:15
Publikoa: Ez
Lekua: --
Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: --

Beste batzuk:
Kontzeptua: Irekiera-ekitaldiaren bideoa
Fitxategia: Vídeo Apertura Sobre A Exp 8-22.pdf

Eskaintzak kudeatzea

Ebazpena

Aurkeztutako lizitatzailen 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:		
	Epea (hilabeteak): 12	
	Egoera: Adjudikazioa	
	Esleipendunaren eskaintza: Oinarrizko eskaintza	
		Prezioa, BEZ gabe: 91.632
		Prezioa, BEZarekin: 110.883
		Epea (hilabeteak): 12
	Prezio unitarioak:	
		Kontzeptua: Zerbitzu-ordua
		Prezioa, BEZ gabe: 13,28
		Prezioa, BEZarekin: 16,07
	Adjudikazioa:	
		Adjudikazioaren data: 2021/11/23
		Epe-mota: Data
		Epearen hasiera-data: 2022/01/01
		Epearen amaiera-data: 2022/12/31
		Enpresa esleipenduna:
		Sozietate-izena: VERSIA
		CONTACT CENTER, S.L.
		Prezioa, BEZ gabe: 91.632
		Prezioa, BEZarekin: 110.883
		Gauzatze-leku nagusia EBn: Bai
		Gauzatze-leku nagusiaren NUTS kodeak:
		NUTS kodea: ES211
		Deskribapena: Araba/Álava
		Nagusia: Bai
		Litekeena da kontratua Ez
		azpikontratatzea:
Ebazpen-dokumentuak:	Fitxategiaren izena: Informe valoración criterios no fórmulas Exp 8-22.pdf	
	Fitxategi mota: Balio-iritzien txotena	
	Fitxategiaren izena: Orden Foral 439-2021.pdf	
	Fitxategi mota: Behin betiko ebazpena - Adjudikazio-ebazpena	
	Fitxategiaren izena: Informe valoración criterios objetivos Exp 8-22.pdf	
	Fitxategi mota: Beste batzuk	
	Fitxategiaren izena: Propuesta de adjudicación Exp 8-22.pdf	
	Fitxategi mota: Beste batzuk	
	Fitxategiaren izena: Acta apertura sobres B Exp 8-22.pdf	
	Fitxategi mota: Mahaiaren akta	
	Fitxategiaren izena: Acta de apertura sobres A Exp 8-22.pdf	
	Fitxategi mota: Mahaiaren akta	

Kontratua

Kontratua

Kontratuaren kodea: SG 8/22566_00001

Kontratuaren egoera: Amaituta
IFK: B95250817
Izen soziala: VERSIA CONTACT CENTER, S.L.
Enpres. sina. D/Formalizazioa: 2021/12/20
Admin. sina. D: 2021/12/20

Luzapenak:

Luzapenaren zenbatekoa: 112.711,5
Epea luzatzea: 12
Suntsiarazpen-data: 2022/11/24
Amaiera-data: 2023/12/31

Argitalpenak

Kontratatzaillearen profilean argitaratu:	Bai
Automatikoki argitaratu EBAOn:	Ez

Errekurtsoa