Donostia Sustapenak emandako zerbitzuen omnikanaleko arreta-zerbitzuak, back office-a eta sinadura elektronikoaren erabilerari buruzko aholkularitza presentzialeko zerbitzuak kontratatzea

Lehen argitalpenaren data: 2022/08/23 15:02

Azken argitalpenaren data: 2022/11/09 12:05

Espedientea: 078/22

Kontratu mota: Zerbitzuak

Izapidetzearen egoera: Formalizatuta / Gauzatzen

Kontratuaren aurrekontua, BEZik gabe: 82.644,63

Kontratuaren aurrekontua, BEZa barne: 100.000

Botere adjudikatzailea: Donostiako Sustapena, S.A.

Erakunde sustatzailea: A20001681 - Donostiako Sustapena

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

Introducción

Kontratuaren xedea:	Donostia Sustapenak emandako zerbitzuen omnikanaleko arreta-zerbitzuak, back office-a eta sinadura elektronikoaren erabilerari buruzko aholkularitza presentzialeko zerbitzuak kontratatzea
Espedientea:	078/22
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
Kontratu mota:	Zerbitzuak
Errekurtsoa:	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

Organismos

Botere adjudikatzailea:	Donostiako Sustapena, S.A.
Erakunde sustatzailea:	A20001681 - Donostiako Sustapena
Kontratazio-organoa:	Lehendakaria
Erakunde izapidetzailea:	A20001681 - Donostiako Sustapena
Kontratazio-mahaia:	Kontratazio Mahaia - Donostiako Sustapena
Botere mota:	Beste mota bat
Jarduera nagusia:	Gai ekonomiko eta finantzarioak

Beste botere mota bat:	Herri-boterea ez den botere esleitzailea
Harreman teknikoa:	Izen-abizenak: Contacto técnico Helbidea: San Roque 120, Edificio Etxe Zuri. 20009 Donostia/San Sebastián(Gipuzkoa) Web-helbidea: http://www.fomentosansebastian.eus Helbide elektronikoa: SustapenaKontratazioak@donostia.eus Telefonoa: +34 943482800
Irekitzeko gutxieneko quoruma:	2
Mahai/batzordeko kidea:	Izena: Sofía del Orden Olasagasti Funtzioa: Idazkari Izena: Marta Villaron Gonzalez Funtzioa: Ordezko Izena: Nekane González Galino Funtzioa: Besterik Izena: Iñigo Olaizola Arcaute Funtzioa: Besterik Izena: Carla Espel Legarra Funtzioa: Besterik
Errekurtso-organoa:	Deskribapena: Kontratuen inguruko Errekurtsuen Administrazio Organoa Herria: Vitoria-Gasteiz Helbide elektronikoa: oarc@euskadi.eus Nagusia: Bai
Erosketa-zentral batek adjudikatzen du kontratua:	Ez

Objeto del contrato

CPVak: :	CPV: 64216210-8 - Balio erantsia ematen duten informazio-zerbitzuak Nagusia: Bai
Gauzatze-leku nagusia EBn :	Bai
Gauzatze-leku nagusiaren NUTS kodeak:	NUTS kodea: ES212 Nagusia: Bai Deskribapena: Gipuzkoa
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:	Urteak
Epea:	1
Luzapenak :	Bai
Luzapenen kopurua:	1
Luzapenen deskribapena:	Kontratua urtero luzatu ahal izango du Kontratazio Organoak, gehienez urtebeterako; horretarako, jakinarazpen fede-emailea egin beharko dio erakunde kontratugileak kontratistari, kontratua edo jarduneko luzapena amaitu baino gutxienez bi hilabete aurretik. Kontratistarentzat hori derrigorrezkoa izango da.
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: Balio judizioak Ponderazioa: 50 Irizpidea: Baloratzeko beste alderdi batzuk Ponderazioa: 20 Irizpidea: Proposamen ekonomikoa Ponderazioa: 30
Enkante elektronikoa erabiliko da :	Ez

Eskaintzak eta parte hartzeko eskaerak aurkezteko lekua:	Helbidea: https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion Web-helbidea: http://www.fomentosansebastian.eus Telefonoa: +34 943482800 Helbide elektronikoa: SustapenaKontratazioak@donostia.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 Esleipen Irizpideak: Ez Egikaritzeko baldintza bereziak: Bai 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
Lantegi babestuetarako erreserbatua:	Ez
Enplegu babestuko programa batean egikaritzeko:	Ez
Nahitaezkoa da kontratua betearazteko adjudikatutako langileen	Ez

izenak eta lanbide-kualifikazioak ematea:	
Aldizkako kontratuak dira :	Ez
Eskari elektronikoa erabiliko da.:	Ez
Fakturazio elektronikoa onartuko da:	Ez
Ordainketa elektronikoa erabiliko da:	Ez

Datos económicos

Zenbatetsitako balioa:	165.289,26
Kontratuaren aurrekontua, BEZik gabe:	82.644,63
Kontratuaren aurrekontua, BEZa barne:	100.000
EBren funtsekin finantzatuta :	Ez
Prezio unitarioak:	Kontzeptua: Gestión del canal telefónico, SMSs, Chat y Gestión del correo corporativo Izena: euros/año CPV: Balio erantsia ematen duten informazio-zerbitzuak Prezioa, BEZarekin: 80.225 Prezioa, BEZ gabe: 66.301,65 Kontzeptua: Realización de Tareas de Back Office Izena: euros/hora CPV: Balio erantsia ematen duten informazio-zerbitzuak Prezioa, BEZarekin: 19 Prezioa, BEZ gabe: 15,7 Kontzeptua: Asesoramiento Presencial sobre el uso de la Firma Electrónica Izena: euros/hora CPV: Balio erantsia ematen duten informazio-zerbitzuak Prezioa, BEZarekin: 30 Prezioa, BEZ gabe: 24,79
Behin-behineko bermea:	Ez
Behin betiko bermea:	Ez

Ficheros

Fitxategiak:
Fitxategiaren izena: PCAP Servicio Atención Info_Rev7-signed.pdf
Fitxategi mota: Administrazio-klausula partikularren agiria
Fitxategiaren izena: Caratula Servicio Atención Info_Rev7-signed.pdf
Fitxategi mota: Karatula
Fitxategiaren izena: PPT Servicio Atención Info_Rev7-signed.pdf
Fitxategi mota: Oinarri teknikoen agiria
Fitxategiaren izena: espd-request.zip
Fitxategi mota: EKAB
Fitxategiaren izena: Informe Resolución Aprobación Expte Servicio Atención Info_Rev7-signed.pdf
Fitxategi mota: Espedientea onartzea
Fitxategiaren izena: Info Exp Contr Servicio Atención Info_Rev7.pdf
Fitxategi mota: Baliabide nahikorik ez dagoela dioen txostena

Lotes

Tablón de anuncios

Eskaintzak edo parte hartzeko eskabideak aurkezteko muga-eguna:
2022/09/07 23:59

Plikak irekitzea Gaitasun eta kaudimena:
Deskribapena: 1. Gutun-azalaren irekiera "Aurretiazko betekizunak betetzeari dagokion dokumentazioa"
Irekitze-data: 2022/09/08 09:00
Publikoa: Ez

Plikak irekitzea Formulak:
Deskribapena: 3.gutun-azalaren irekiera: formulak erabilita ebaluatzekoak diren irizpideei dagokien dokumentazioa
Irekitze-data: 2022/09/27 11:00
Publikoa: Bai
Lekua: https://www.contratacion.euskadi.eus/ac70bLicitacionWar/retransmision/directo/eu/SKPE012.SDP
Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: Mesa de contratación

Plikak irekitzea Balio-iritziak:
Deskribapena: 2. gutun-azalaren irekiera: "Balio-judizio baten arabera kuantifikatzekoak diren irizpideei dagokien dokumentazioa"
Irekitze-data: 2022/09/08 09:30
Publikoa: Ez
Lekua: Donostiako Sustapena
Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: Mesa de contratación

Gestión de ofertas

Enpresa lizitatzaileak:
Izen soziala: GUREAK MARKETING, S.L.U.

Erregistro-data: 2022/09/05
Izen soziala: VERSIA CONTACT CENTER, S.L.
Erregistro-data: 2022/09/07

Resolución

Aurkeztutako lizitatzaileen kop.: 2
Enpresa txiki eta ertainetatik jasotako eskaintzen kop.: 0
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: 79.027,07
Prezioa, BEZarekin: 95.622,75
Epea (hilabeteak): 12

Prezio unitarioak:

Kontzeptua: Gestión del canal telefónico, SMSs, Chat y Gestión del correo corporativo
Prezioa, BEZ gabe: 62.986,57
Prezioa, BEZarekin: 76.213,75
Epea (hilabeteak): 12
Kontzeptua: Realización de Tareas de Back Office
Prezioa, BEZ gabe: 15,5
Prezioa, BEZarekin: 18,76
Epea (hilabeteak): 12
Kontzeptua: Asesoramiento Presencial sobre el uso de la Firma Electrónica
Prezioa, BEZ gabe: 24
Prezioa, BEZarekin: 29,04
Epea (hilabeteak): 12

Adjudikazioa:

Adjudikazioaren data: 2022/10/14
Epe-mota: Urteak
Epearen hasiera-data: 2022/11/08
Epea: 1
Enpresa esleipenduna:
Sozietate-izena: VERSIA CONTACT CENTER, S.L.
Prezioa, BEZ gabe: 79.027,07
Prezioa, BEZarekin: 95.622,75

Gauzatze-leku nagusia EBn:	Bai
Gauzatze-leku nagusiaren NUTS kodeak:	
NUTS kodea: ES212	
Deskribapena: Gipuzkoa	
Nagusia:	Bai
Litekeena da kontratua azpikontratatzea:	Ez

Ebazpen-dokumentuak:
Fitxategiaren izena: Valoracion Juicios Valor Propuestas Rev3.pdf
Fitxategi mota: Balio-iritzien txotena
Fitxategiaren izena: Acta de apertura Sobre 3.pdf
Fitxategi mota: Mahaiaren akta
Fitxategiaren izena: Acta de apertura Sobre 2.pdf
Fitxategi mota: Mahaiaren akta
Fitxategiaren izena: Acta de apertura Sobre 1.pdf
Fitxategi mota: Mahaiaren akta

Contrato

Kontratuaren kodea: 078/22552_00001
Kontratuaren egoera: Betetzea
IFK: B95250817
Izen soziala: VERSIA CONTACT CENTER, S.L.
Enpres. sina. D/
Formalizazioa: 2022/11/08
Admin. sina. D: 2022/11/09

Publicaciones

Kontratatzailearen profilean argitaratu:	Bai
Automatikoki argitaratu EBAOn:	Ez

Recurso