

Erabiltzaileen arretarako zentrorako euskarria

Lehen argitalpenaren data: 2024/08/02 12:05

Azken argitalpenaren data: 2024/12/15 08:22

Espedientea: E0036/2024

Kontratu mota: Zerbitzuak

Izapidetzearen egoera: Formalizatuta / Gauzatzen

Kontratuaren aurrekontua, BEZik gabe: 672.464,31

Kontratuaren aurrekontua, BEZa barne: 813.681,82

Botere adjudikatzaileria: Eusko Jaurlaritza

Erakunde sustatzailea: S4833001C - Segurtasuna

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

Sarrera

Kontratuaren xedea:	Erabiltzaileen arretarako zentrorako euskarria
Espedientea:	E0036/2024
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 arrazoiak:Porrotaren antzeko egoera, zuzenbide nazionalaren arabera
 Baztertzeko arrazoiak:Porrot
 Baztertzeko arrazoiak:Ustelkeria
 Baztertzeko arrazoiak:Korruptzioa
 Baztertzeko arrazoiak:Hartzekodunekin hitzarmena
 Baztertzeko arrazoiak:Hartzekoekin hitzarmena
 Baztertzeko arrazoiak:Erakunde delitugile batean parte hartzea
 Baztertzeko arrazoiak:Delitu-erakunde batean parte hartzea
 Baztertzeko arrazoiak:Lehia faltsutzeko beste eragile ekonomiko batzuekin egindako akordioak
 Baztertzeko arrazoiak:Lehia faltsutzeko beste eragile ekonomiko batzuekin egindako akordioak
 Baztertzeko arrazoiak:Ingurumen-zuzenbidearen arloko betebeharrak ez betetzea
 Baztertzeko arrazoiak:Lehia faltsutzeko beste eragile ekonomiko batzuekin egindako akordioak
 Baztertzeko arrazoiak:Kapital Zuriketa eta Terrorismoaren Finantzaketa
 Baztertzeko arrazoiak:Kapitalak zuritzea edo terrorismoa finantzatzea
 Baztertzeko arrazoiak:Iruzur
 Baztertzeko arrazoiak:Iruzurra
 Baztertzeko arrazoiak:Haurren lana eta gizakien beste salerosketa mota batzuk
 Baztertzeko arrazoiak:Haurren lana eta beste salerosketa-modu batzuk
 Baztertzeko arrazoiak:Kaudimengabezia
 Baztertzeko arrazoiak:Kaudimengabezia
 Baztertzeko arrazoiak:Lan-zuzenbidearen arloko betebeharrak ez betetzea
 Baztertzeko arrazoiak:Lan-zuzenbidearen arloko betebeharrak ez betetzea
 Baztertzeko arrazoiak:Likidatzaile batek kudeatzen dituen aktiboak
 Baztertzeko arrazoiak:Likidatzaile batek administratzen dituen aktiboak
 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 arrazoen deskribapena, euskaraz: Adierazpen faltsuak egin izana, informazioa ezkutatu izana, beharrezko dokumentuak emateko moduan ez egotea

Baztertzeko arrazoiak: Baztertzeko arrazoi nazionalak

Baztertzeko arrazoen deskribapena, euskaraz: Baztertzeko arrazoi nazional hutsak

Baztertzeko arrazoiak: Interes-gatazka, kontratazio-prozeduran parte hartzeagatik

Baztertzeko arrazoen deskribapena, euskaraz: Interes-gatazka, kontratazio-prozeduran parte hartzeagatik

Baztertzeko arrazoiak: Kontratazio-prozedura honetan zuzenean edo zeharka parte hartzea

Baztertzeko arrazoen deskribapena, euskaraz: Interes-gatazka, kontratazio-prozeduran parte hartzeagatik

Baztertzeko arrazoiak: Culpable de mala conducta profesional grave

Baztertzeko arrazoen deskribapena, euskaraz: Hutsegite profesional larria egin du.

Baztertzeko arrazoiak: Aldez aurreko hutsalketa, kalte-galerak ezartzea edo antzeko beste zehapen batzuk

Baztertzeko arrazoen deskribapena, euskaraz: Hutsaltze aurreratua, kalte-galeren ezarpena edo bestelako zehapenak

Baztertzeko arrazoiak: Gizarte-zuzenbidearen arloko betebeharrak ez betetzea

Baztertzeko arrazoen deskribapena, euskaraz: Gizarte-zuzenbidearen arloko betebeharrak ez betetzea

Baztertzeko arrazoiak: Gizarte Segurantzako kotizazioen ordainketa

Baztertzeko arrazoen deskribapena, euskaraz: Gizarte Segurantzako kotizazioen ordainketa

Baztertzeko arrazoiak: Enpresa-jarduerak eten egin dira

Baztertzeko arrazoen deskribapena, euskaraz: Gizarte Segurantzako kotizazioen ordainketa

Baztertzeko arrazoiak: Zerga-ordainketa

Baztertzeko arrazoen deskribapena, euskaraz: Zerga ordainketa

Baztertzeko arrazoiak: Terrorismo-delituak edo jarduera terroristei lotutako delituak

Baztertzeko arrazoen deskribapena, euskaraz: Terrorismo-delituak edo jarduera terroristekin lotutako delituak

Kontratu mota: Zerbitzuak

Errekurtsoa: Bai

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:	Eusko Jaurlaritza
Erakunde sustatzailea:	S4833001C - Segurtasuna
Kontratazio-organoa:	Kudeaketa Ekonomikoaren eta Baliabide Orokorren zuzendaritza
Erakunde izapidetzailea:	S4833001C - Segurtasuna
Kontratazio-mahaia:	Kontratazio Mahaia - Segurtasuna
Botere mota:	Eskualdeko edo tokiko autoritatea
Jarduera nagusia:	Zerbitzu publiko orokorrak
Administrazio-harremana:	Izen-abizenak: Área de Contratación de la Dirección de Gestión Económica y Recursos Generales Helbidea: Larrauri-Mendotxe bidea 18, 48950 Erandio Helbide elektronikoa: contratacion@seg.euskadi.eus Telefonoa: +34 946078000
Harreman teknikoa:	Izen-abizenak: Dirección de Gestión de Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos Helbidea: Larrauri-Mendotxe bidea, 18 48950 Erandio Web-helbidea: https://www.contratacion.euskadi.eus Helbide elektronikoa: dgtsi@seg.euskadi.eus Telefonoa: +34 946078000
Irekitzeko gutxieneko quoruma:	2
Mahai/batzordeko kidea:	Izena: Ignacio Urien Ruiz Funtzioa: Idazkari Izena: Ane Collado Zengotitabengoa Funtzioa: Ordezko Izena: César Díez Fernández Funtzioa: Besterik Izena: Francisco Javier Solano Ramos Funtzioa: Besterik Izena: Marian Llorente Murillo

Funtzioa: Besterik
Izena: Mikel Burguera Pérez
Funtzioa: Besterik

Errekurtso-organoa: Deskribapena: Kontratuen inguruko Errekurtsuen Administrazio Organoa
Posta helbidea: Donostia-San Sebastián, 1 01010 Vitoria-Gasteiz
Herria: Vitoria-Gasteiz
Posta-kodea: 01010
Helbide elektronikoa: oarc@euskadi.eus
Nagusia: Bai

**Erosketa-zentral
batek adjudikatzen du
kontratua:** Ez

Kontratuaren xedea

CPVak : CPV: 72253000-3 - Babes- eta laguntza-unitateen zerbitzuak
Nagusia: Ez
CPV: 72253100-4 - Babes-unitateen zerbitzuak
Nagusia: Bai

**Gauzatze-leku nagusia
EBn :** Bai

**Gauzatze-leku nagusiaren
NUTS kodeak:** NUTS kodea: ES211
Nagusia: Ez
Deskribapena: Araba/Álava
NUTS kodea: ES212
Nagusia: Ez
Deskribapena: Gipuzkoa
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:	https://www.contratacion.euskadi.eus/
Kontratuaren iraupena:	Hilabeteak
Epea:	24
Luzapenak :	Bai
Luzapenen kopurua:	1
Luzapenen deskribapena:	36 hilabete gehinez
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: Esakintza ekonomiko orokorra Ponderazioa: 45
Kalitate-irizpideak (badagokio):	Irizpidea: Kalitate-ziurtagiria eta beste ziurtagiri batzuk Ponderazioa: 4 Irizpidea: Zerbitzua emateko eredua Ponderazioa: 5 Irizpidea: Eskaintzaren kalitatea Ponderazioa: 3 Irizpidea: Lana garatzeko metodologia Ponderazioa: 15 Irizpidea: Zerbitzua hobetzeko plana Ponderazioa: 12 Irizpidea: Zerbitzuaren trantsizio-plana Ponderazioa: 6 Irizpidea: Zerbitzua indartzeko plana Ponderazioa: 6 Irizpidea: Gizarte- eta genero-alderdiak txertatzea Ponderazioa: 4

Enkante elektronikoa erabiliko da :	Ez
Eskaintzak eta parte hartzeko eskaerak aurkezteko lekua:	Helbidea: https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion Web-helbidea: https://www.contratacion.euskadi.eus Telefonoa: +34 946078000
Eskaintzak edo parte hartzeko eskaerak aurkezteko erabil daitezkeen hizkuntzak:	Deskribapena: Gaztelania Deskribapena: Euskara
Eskaintzak katalogo elektronikoa gisa aurkeztu behar dira, edo katalogo elektronikoa bat eduki behar dute :	Ez
Lizitatuzaileak eskaintzari eutsi behar dion gutxieneko epea (eskaintzak jasotzen direnetik):	2 Hilabeteak
Klausula bereziak:	Mota: Ingurumenekoak Esleipen Irizpideak: Ez Egikaritzeko baldintza bereziak: Ez Kaudimen teknikoaren irizpideak: Ez Kontratu erreserbatuak: Ez Beste batzuk: Ez Mota: Gizarte arlokoak Esleipen Irizpideak: Ez Egikaritzeko baldintza bereziak: Ez Kaudimen teknikoaren irizpideak: Ez Kontratu erreserbatuak: Ez Beste batzuk: Ez Mota: Emakume eta gizonen arteko berdintasuna Esleipen Irizpideak: Bai Egikaritzeko baldintza bereziak: Ez Kaudimen teknikoaren irizpideak: Ez Kontratu erreserbatuak: Ez Beste batzuk: Ez
Lantegi babestuetarako erreserbatua:	Ez
Enplegu babestuko programa batean egikaritzeko:	Ez
Nahitaezkoa da kontratua betearazteko	Ez

adjudikatutako langileen
izenak eta lanbide-
kualifikazioak ematea:

**Aldizkako kontratuak
dira :** Ez

**Eskari elektronikoa
erabiliko da.:** Ez

**Fakturazio elektronikoa
onartuko da:** Ez

**Ordainketa elektronikoa
erabiliko da:** Ez

Datu ekonomikoak

Zenbatetsitako balioa: 1.681.160,79

**Kontratuaren
aurrekontua, BEZik gabe:** 672.464,31

**Kontratuaren
aurrekontua, BEZa barne:** 813.681,82

**EBren funtsekin
finantzatuta :** Ez

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

Prezio unitarioak: Kontzeptua: Hileko prezioa
CPV: Babes- eta laguntza-unitateen zerbitzuak
Prezioa, BEZarekin: 33.903,41
Prezioa, BEZ gabe: 28.019,35

Behin-behineko bermea: Ez

Behin betiko bermea: Bai

**Behin betiko bermearen
zenbatekoa:** Esleitutako prezioaren %5, BEZ gabe

Fitxategiak

Fitxategiak: Fitxategiaren izena: Declaración.pdf

Fitxategi mota: Beste batzuk
Fitxategiaren izena: Anexo I.pdf
Fitxategi mota: Beste batzuk
Fitxategiaren izena: Anexo III.1 Oferta económica.docx
Fitxategi mota: Proposamen ekonomikoaren eredu
Fitxategiaren izena: E0036-2024 PCAP.docx
Fitxategi mota: Administrazio-klausula partikularren agiria
Fitxategiaren izena: PLIEGO BASES TÉCNICAS CAU.pdf
Fitxategi mota: Oinarri teknikoaren agiria
Fitxategiaren izena: APROBACION EXPTE E0036-2024.pdf
Fitxategi mota: Espedientea onartzea
Fitxategiaren izena: INCOACION.pdf
Fitxategi mota: Beste batzuk
Fitxategiaren izena: MEMORIA DE NECESIDADES.pdf
Fitxategi mota: Justifikazio-memoria
Fitxategiaren izena: Memoria Justificativa presupuesto - CAU.pdf
Fitxategi mota: Memoria teknikoa
Fitxategiaren izena: DEUC E0036-2024.zip
Fitxategi mota: EKAB
Fitxategiaren izena: Anexo II.0. Datos de carácter personal.docx
Fitxategi mota: Beste batzuk
Fitxategiaren izena: Anexo II.1 DEUC.docx
Fitxategi mota: Beste batzuk
Fitxategiaren izena: Anexo II.5.docx
Fitxategi mota: Beste batzuk
Fitxategiaren izena: Anexo II.9.docx
Fitxategi mota: Beste batzuk
Fitxategiaren izena: Informe DTIC.pdf
Fitxategi mota: Beste batzuk

Prestatzeko jarduketak:

Sortak

Iragarki-ohola

Eskaintzak edo parte hartzeko eskabideak aurkezteko muga-eguna:

2024/09/10 10:00

Plikak irekitzea Gaitasun eta kaudimena:

Deskribapena: A GUTUN-AZALA: Aurretiazko baldintzak betetzen direla egiaztatzen duen dokumentazioa
Irekitze-data: 2024/09/10 12:00
Publikoa: Ez
Lekua: Erandio

Plikak irekitzea Formulak:

Deskribapena: B GUTUN-AZALA: Formulen bidez automatikoki ebaluatu daitekeen eskaintza
Irekitze-data: 2024/09/23 12:00
Publikoa: Bai
Lekua: Erandio
Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: https://apps.euskadi.eus/appcont/lizitazioa/directo_EKONT_SEGURTASUN_eu.html

Plikak irekitzea Balio-iritzia: Deskribapena: C GUTUN-AZALA: Balio-iritzien bidez ebaluatu beharreko eskaintza
Irekitze-data: 2024/09/13 12:00
Publikoa: Bai
Lekua: Erandio
Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: https://apps.euskadi.eus/appcont/lizitazioa/directo_EKONT_SEGURTASUN_eu.html

Mahaiaren/batzordearen erabakiak: Deskribapena: A GUTUN-AZALEN IREKIERA-AKTA
Fitxategia: ACTA SOBRES A .pdf
Deskribapena: B GUTUN-AZALEN IREKIERA-AKTA
Fitxategia: ACTA SOBRES B .pdf
Deskribapena: C GUTUN-AZALEN IREKIERA-AKTA
Fitxategia: ACTA SOBRES C.pdf

Eskaintzak kudeatzea

Enpresa lizitatuak: **Izen soziala:** VERSIA CONTACT CENTER, S.L.
Erregistro-data: 2024/09/10

Ebazpena

Aurkeztutako lizitatuak kop.: 1
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.: 1
Suntsiarazpena:

Epea (hilabeteak): 24
Egoera: Adjudikazioa
Esleipendunaren eskaintza: Oinarrizko eskaintza

Prezioa, BEZ gabe: 669.600
Prezioa, BEZarekin: 810.216
Epea (hilabeteak): 24

Prezio unitarioak:

Kontzeptua: Hileko prezioa
Prezioa, BEZ gabe: 27.900
Prezioa, BEZarekin: 33.759
Epea (hilabeteak): 24

Adjudikazioa:

Adjudikazioaren data: 2024/11/15
Epe-mota: Hilabeteak
Epearen hasiera-data: 2024/12/12
Epea: 24
Enpresa esleipenduna:
Sozietate-izena: VERSIA
CONTACT CENTER, S.L.
Prezioa, BEZ gabe: 669.600
Prezioa, BEZarekin: 810.216
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: ADJUDICACION E-0036-2024.pdf
Fitxategi mota: Behin betiko ebazpena - Adjudikazio-ebazpena

Kontratua

Kontratua

Kontratuaren kodea: E0036/20241242_00001
Kontratuaren egoera: Betetzea
IFK: B95250817
Izen soziala: VERSIA CONTACT CENTER, S.L.
Enpres. sina. D/Formalizazioa: 2024/12/12
Admin. sina. D: 2024/12/13

Argitalpenak

Kontratatzailearen profilean argitaratu: Bai
Automatikoki argitaratu EBAOn: Bai
ABAOko iragarki zenbakia baino lehenagokoa: 8677a5f4-095f-42d6-b229-2815774ec974-01

Errekurtsoa