

Erabiltzaileei arreta emateko zerbitzuak

Lehen argitalpenaren data: 2025/05/20 09:20

Azken argitalpenaren data: 2025/09/26 05:01

Espedientea: 2025.40

Kontratu mota: Zerbitzuak

Izapidetzearen egoera: Formalizatuta / Gauzatzen

Kontratuaren aurrekontua, BEZik gabe: 113.870,34

Kontratuaren aurrekontua, BEZa barne: 137.783,11

Botere adjudikatzailea: Euskal Irrati Telebista Taldea

Erakunde sustatzailea: Q0191001G - EITB-ko Ikerketa eta Audientzia Saila

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

Sarrera

Kontratuaren xedea:	Erabiltzaileei arreta emateko zerbitzuak
Espedientea:	2025.40
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
Kontratu mota:	Zerbitzuak
Errekurtsua:	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:	Euskal Irrati Telebista Taldea
Erakunde sustatzailea:	Q0191001G - EITB-ko Ikerketa eta Audientzia Saila
Kontratazio-organoa:	EITB-ko Zuzendari Orokorra
Botere mota:	Beste mota bat
Jarduera nagusia:	Aisialdia, kultura eta erlijioa

Beste botere mota bat: Ente público de derecho privado

Harreman teknikoak: Izen-abizenak: Roberto Martinez Somolinos
 Helbidea: Capuchinos de Basurtu, 2 48008 Bilbao (Bizkaia)
 Web-helbidea: <http://www.eitb.eus>
 Helbide elektronikoa: compras@eitb.eus
 Telefonoa: +34 946563195

Irekitzeko gutxieneko quoruma: 2

Mahai/batzordeko kidea: Izena: Roberto Martinez Somolinos
 Funtzioa: Idazkari
 Izena: Magali Moso Urkia
 Funtzioa: Ordezko
 Izena: Izaskun González Rodríguez
 Funtzioa: Besterik
 Izena: Ana Martin Aguado
 Funtzioa: Besterik
 Izena: Nerea Bilbao Llona
 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

Errekurtso-epeari buruzko informazio zehatza: Errekurtso-prozedura idazki baten bidez hasiko da, eta idazki hori hamabost egun balioduneko epean aurkeztu beharko da, Sektore Publikoko Kontratuen Legearen 50. artikularen arabera.

Erosketa-zentral batek adjudikatzen du kontratua: Ez

Kontratuaren xedea

CPVak : CPV: 79000000-4 - Enpresentzako zerbitzuak: legedia, marketina, aholkularitza, langileen hautaketa, inprimaketa eta segurtasuna
 Nagusia: Bai

Gauzatze-leku nagusia EBN : Bai

Gauzatze-leku nagusiaren NUTS kodeak: NUTS kodea: ES213
 Nagusia: Bai
 Deskribapena: Bizkaia
 NUTS kodea: ES211

Nagusia: Ez
Deskribapena: Araba/Álava
NUTS kodea: ES212
Nagusia: Ez
Deskribapena: Gipuzkoa

**Kontratazio Publikoari
buruzko Akordioaren
babespean dagoen
kontratua**

Bai

Sortaka zatitzea: Ez

Aldaerak onartzen dira: Ez

Aukerak onartzen dira : Ez

Prezio unitarioak : Ez

**Pleguak eskuratzeko
modua:** <https://www.contratacion.euskadi.eus/>

Kontratuaren iraupena: Urteak

Epea: 1

Luzapenak : Bai

Luzapenen kopurua: 4

Luzapenen deskribapena: Kontratua Entitate Kontratatzailearen aldebakarreko erabakiz luzatu ahal izango da, gehienez lau (4) urtez.

**Zerbitzua ematea lanbide
jakin baten esku uzten
da :** Ez

**Kaudimen ekonomiko eta
finantzarioa kontratazio-
pleguetan adierazita :** Bai

**Kaudimen-irizpideak
kontratazio-pleguetan
ageri dira :** Bai

**Gaitasun teknikoa eta
profesionala hautatzeko
irizpidea:** Zerbitzu espezifikoari buruzko erreferentziak

Adjudikatzeko irizpideak:	Hainbat irizpide
Kostuari buruzko irizpideak (irizpide bat baino gehiago badaude):	Irizpidea: Proposamen ekonomikoa Ponderazioa: 51
Enkante elektronikoa erabiliko da :	Ez
Eskaintzak eta parte hartzeko eskaerak aurkezteko lekua:	Helbidea: Proposamenen aurkezpena soilik bitarteko elektronikoak erabiliz egingo da/La presentación de proposiciones se llevará a cabo utilizando exclusivamente medios electrónicos. Web-helbidea: http://www.contratacion.euskadi.eus Telefonoa: +34 946563195 Helbide elektronikoa: compras@eitb.eus
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
Lizitatzailleak eskaintzari eutsi behar dion gutxieneko epea (eskaintzak jasotzen direnetik):	4 Hilabeteak
Klausula bereziak:	Mota: Ingurumenekoak Esleipen Irizpideak: Ez Egikaritzeko baldintza bereziak: Bai 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: Bai 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
erresebatua: 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: Ez

Ordainketa elektronikoa
erabiliko da: Ez

Datu ekonomikoak

Zenbatetsitako balioa: 569.351,68

Kontratuaren
aurrekontua, BEZik gabe: 113.870,34

Kontratuaren
aurrekontua, BEZa barne: 137.783,11

EBren funtsekin
finantzatuta : Ez

Behin-behineko bermea: Ez

Behin betiko bermea: Bai

Behin betiko bermearen
zenbatekoa: Esleipen prezioaren %5a, BEZik gabe

Fitxategiak

Fitxategiak: Fitxategiaren izena: 2025.40 PCAP Servicios Aux Gestion Relacion Clientes.pdf
Fitxategi mota: Administrazio-klausula partikularren agiria
Fitxategiaren izena: 2025.40 PPTP ANEXO I.pdf
Fitxategi mota: Beste batzuk
Fitxategiaren izena: 2025.40 DEUC.xml
Fitxategi mota: EKAB
Fitxategiaren izena: 2025.40 Memoria justificativa e Inicio de expediente.pdf
Fitxategi mota: Espedientea onartzea
Fitxategiaren izena: 2025.40 PPTP Servicios Aux Gestion Relacion Clientes.pdf
Fitxategi mota: Oinarri teknikoaren agiria
Fitxategiaren izena: 2025.40 PCAP Servicios Aux Gestion Relacion Clientes ANEXO III.1.xlsx
Fitxategi mota: Proposamen ekonomikoaren eredia

Sortak

Iragarki-ohola

Eskaintzak edo parte hartzeko eskabideak aurkezteko muga-eguna:

2025/06/24 13:00

Plikak irekitzea Gaitasun eta kaudimena:

Deskribapena: A GUTUN-AZALA: AURRETIKO BETEKIZUNAK BETETZEN DIRELA EGIAZTATZEN DUEN DOKUMENTAZIOA .
Irekitze-data: 2025/06/25 10:00
Publikoa: Ez
Lekua: Barne ekitaldia
Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: Barne ekitaldia

Plikak irekitzea Formulak:

Deskribapena: B GUTUN-AZALA: FORMULEN BIDEZ AUTOMATIKOKI EBALUATU DAITEKEEN ESKAINTZA.
Irekitze-data: 2025/07/18 11:00
Publikoa: Bai
Lekua: <https://www.contratacion.euskadi.eus/ac70bLicitacionWar/retransmision/directo/es/SKPE020.SDP>
Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: DATA BEHIN-BEHINEKOA DA, ETA PLATAFORMA HONEN BIDEZ ADIERAZIKO DA, JAKINARAZPEN ELEKTRONIKO BIDEZ, DATA ZEHATZA

Plikak irekitzea Balio-iritziak:

Deskribapena: C GUTUN-AZALA: BALIO-JUDIZIOA EGITEA ESKATZEN DUEN ESKAINTZA
Irekitze-data: 2025/06/30 10:00
Publikoa: Ez
Lekua: Barne ekitaldia
Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: Barne ekitaldia

Eskaintzak kudeatzea

Enpresa lizitatzailerak: **Izen soziala:** ABALTZISKETA LOGIKA, S.L.
Erregistro-data: 2025/06/23

Izen soziala: VERSIA CONTACT CENTER, S.L.
Erregistro-data: 2025/06/24

Ebazpena

Aurkeztutako lizitatzailen kop.: 2
Enpresa txiki eta ertaintetik jasotako eskaintzen kop.: 2
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

Adjudikazioa:

Prezioa, BEZ gabe: 106.800
Prezioa, BEZarekin: 129.228
Epea (hilabeteak): 12

Adjudikazioaren data: 2025/08/27
Epe-mota: Urteak
Epearen hasiera-data: 2025/09/19
Epea: 1

Enpresa esleipenduna:
Sozietate-izena: VERSIA
CONTACT CENTER, S.L.
Prezioa, BEZ gabe: 106.800
Prezioa, BEZarekin: 129.228
Gauzatze-leku nagusia EBN: Bai

Gauzatze-leku nagusiaren NUTS kodeak:

NUTS kodea: ES213
Deskribapena: Bizkaia
Nagusia: Bai
NUTS kodea: ES211
Deskribapena: Araba/Álava
Nagusia: Ez

NUTS kodea: ES212
Deskribapena: Gipuzkoa
Nagusia: Ez
Litekeena da kontratua
azpikontratatzea: Ez

Ebazpen-dokumentuak: Fitxategiaren izena: 2025.40 Informe T_cnico_Firmado.pdf
Fitxategi mota: Balio-iritzien txotena
Fitxategiaren izena: 2025.40 Resolucion Organo
Contratacion_Firmado.pdf
Fitxategi mota: Behin betiko ebazpena - Adjudikazio-ebazpena
Fitxategiaren izena: 2025.40 Acta calificacion SOBRE A y Apertura
SOBRE C_Firmado.pdf
Fitxategi mota: Mahaiaren akta
Fitxategiaren izena: 2025.40 Acta de apertura SOBRE C_Firmado.pdf
Fitxategi mota: Mahaiaren akta
Fitxategiaren izena: 2025.40 Validacion informe_Firmado.pdf
Fitxategi mota: Mahaiaren akta
Fitxategiaren izena: 2025.40 Acta apertura SOBRE B_Firmado.pdf
Fitxategi mota: Mahaiaren akta
Fitxategiaren izena: 2025.40 Propuesta adjudicacion_Firmado.pdf
Fitxategi mota: Mahaiaren akta

Kontratua

Kontratua

Kontratuaren kodea: 2025.40516_00001
Kontratuaren egoera: Betetzea
IFK: B95250817
Izen soziala: VERSIA CONTACT CENTER, S.L.
Enpres. sina. D/Formalizazioa: 2025/09/18
Admin. sina. D: 2025/09/24

Argitalpenak

Kontratatzailearen profilean argitaratu:	Bai
Automatikoki argitaratu EBAOn:	Bai
ABAOko iragarki zenbakia baino lehenagokoa:	ba444869-16b8-4666-9fea-08981a48a123-01

Errekurtsoa