Alavabusen eta eskualdeko garraioaren erabiltzaileei arreta emateko zerbitzua

Lehen argitalpenaren data: 2025/05/28 10:05

Azken argitalpenaren data: 2025/11/16 09:55

Espedientea: 24/C-29b

Kontratu mota: Zerbitzuak

Izapidetzearen egoera: Formalizatuta / Gauzatzen

Kontratuaren aurrekontua, BEZik gabe: 231.404,96

Kontratuaren aurrekontua, BEZa barne: 280.000

Botere adjudikatzailea: Arabako Foru Aldundia

Erakunde sustatzailea: P0100000I - Mugikortasun Jasangarriaren eta Bide Azpiegituren Saila

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

Sarrera

Kontratuaren xedea:	Alavabusen eta eskualdeko garraioaren erabiltzaileei arreta emateko zerbitzua
Espedientea:	24/C-29b
Kontratu txikia:	Ez
Covid-19aren kudeaketarako kontratua:	Ez
Esparru-akordioa:	Ez
Eskuratzeko sistema dinamikoa :	Ez
Baterako kontratazioa :	Ez
Izapidetzearen egoera:	Formalizatuta / Gauzatzen

Tramitazioa:	Prezaskoa
Adjudikazio-prozedura:	Irekia
Estatuko Legea:	Ley 9/2017
Arauketa harmonizatuaren mende:	Bai
Baztertzeko arrazoiak: :	Baztertzeko arrazoiak:Interes-gatazka, kontratazio-prozeduran parte hartzeagatik Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: -
Kontratu mota:	Zerbitzuak
Justifikazioa:	Horren izapidetzea justifikatzen da aurreko kontratua luzatuta dagoelako eta herritarrei ematen zaien zerbitzua ez eteteko, eta 250/2025 Erabakiaren bidez onetsi zen lizitazioa hutsik geratu delako 73/2025 Erabakiaren bidez, eta horrek mesede egiten dio izapideak egitear
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

Organismoak

Botere adjudikatzailea:	Arabako Foru Aldundia
Erakunde sustatzailea:	P0100000I - Mugikortasun Jasangarriaren eta Bide Azpiegituren Saila
Kontratazio-organoa:	Foru Gobernu Kontseilua

Erakunde izapidetzailea:	P0100000I - Mugikortasun Jasangarriaren eta Bide Azpiegituren Saila
Kontratazio-mahaia:	Kontratazio Mahaia - Mugikortasun Jasangarriaren eta Bide Azpiegituren Saila
Botere mota:	Eskualdeko edo tokiko autoritatea
Jarduera nagusia:	Zerbitzu publiko orokorrak
Administrazio-harremana:	Izen-abizenak: Negociado de Infraestructuras Viarias y Movilidad Helbidea: Plaza de la Provincia, nº 4- 5ª planta Helbide elektronikoa: negociadocarreteras@araba.eus Telefonoa: +34 945181818
Harreman teknikoa:	Izen-abizenak: Servicio de Movilidad y Transportes Helbidea: Plaza de la Provincia, nº 2-3 bajo Helbide elektronikoa: negociadocarreteras@araba.eus Telefonoa: +34 945181818
Irekitzeko gutxieneko quoruma:	2
Mahai/batzordeko kidea:	Izena: Susana Moran Arcos Funtzioa: Idazkari Izena: Sonia Gutiérrez Benítez Funtzioa: Ordezko Izena: Joaquín Erviti Ortiz Funtzioa: Besterik Izena: Unai Elorza Sanchez Funtzioa: Besterik Izena: Rosa Ana Martínez Andrés Funtzioa: Besterik Izena: Blanca García Gonzalo Funtzioa: Besterik Izena: Izaskun Rubio Garay Funtzioa: Besterik Izena: Patricia Pérez Aguirre Funtzioa: Besterik
Dokumentaziora sarbidea duten beste pertsona batzuk:	Izena: Esther Ibarra Novita Funtzioa: Besterik Izena: Kristina Martínez García Funtzioa: Besterik
Errekurtso-organoa:	Deskribapena: Órgano Administrativo Foral de Recursos Contractuales de Álava Posta helbidea: Plaza de la Provincia, s/n. 01001 Vitoria-Gasteiz (Álava/Araba) Herria: Vitoria-Gasteiz Posta-kodea: 01001 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	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:	2
Luzapenen deskribapena:	2 luzapen, gehienez ere urtebetekoak (1)
Zerbitzua ematea lanbide jakin baten esku uzten da :	Ez

Kaudimen ekonomiko eta finantzarioa kontratazio-pleguetan adierazita :	Bai
Ekonomia-eta finantza-kaudimena hautatzeko irizpidea:	Urteko batez besteko negozio-bolumena
Kaudimen-irizpideak kontratazio-pleguetan ageri dira :	Bai
Adjudikatzeko irizpideak:	Hainbat irizpide
Kostuari buruzko irizpideak (irizpide bat baino gehiago badaude):	Irizpidea: eskainitako preziorik onena Ponderazioa: 30 Irizpidea: eskainitako teleoperadoreen langileen urteko oinarrizko soldata gordinen eta zerbitzua emateko eskainitako prezioaren baturaren arteko erlazio onena Ponderazioa: 15 Irizpidea: Hobekuntzak Ponderazioa: 15
Kalitate-irizpideak (badagokio):	Irizpidea: Metodologia eta eskaintza teknikoa Ponderazioa: 40
Enkante elektronikoa erabiliko da :	Ez
Eskaintzak eta parte hartzeko eskaerak aurkezteko lekua:	Helbidea: https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion Telefonoa: +34 945016298
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: 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:	Informe propuesta de adjudicación
Aldizkako kontratuak dira :	Ez
Eskari elektronikoa erabiliko da.:	Ez
Fakturazio elektronikoa onartuko da:	Ez
Ordainketa elektronikoa erabiliko da:	Ez

Datu ekonomikoak

Zenbatetsitako balioa:	798.347,1

Kontratuaren aurrekontua, BEZik gabe:	231.404,96
Kontratuaren aurrekontua, BEZa barne:	280.000
EBren funtsekin finantzatuta :	Ez
Kontratuko aurrekontuaren BEZa(k):	Kontzeptua: BEZ aplikagarria BEZ mota: 21 %, BEZaren tasa orokorra
Behin-behineko bermea:	Ez
Behin betiko bermea:	Bai
Behin betiko bermearen zenbatekoa:	Esleipen zenbatekoaren % 5 (BEZa aparte)

Fitxategiak

Fitxategiak:

Fitxategiaren izena: SERVICIOS PROCEDIMIENTO ABIERTO_cove.pdf
Fitxategi mota: Administrazio-klausula partikularren agiria
Fitxategiaren izena: 24C29b ANEXO I servicios.pdf
Fitxategi mota: Baliabide nahikorik ez dagoela dioen txostena
Fitxategiaren izena: 24C-29b Informe propuesta del servicio.pdf
Fitxategi mota: Beste batzuk
Fitxategiko oharrak: Informe propuesta del Servicio
Fitxategiaren izena: 24C-29b ANEXOS 2025.docx
Fitxategi mota: Beste batzuk
Fitxategiko oharrak: Anexos personalizados
Fitxategiaren izena: 24C-29b Anexos personalizados_cove.pdf
Fitxategi mota: Beste batzuk
Fitxategiko oharrak: Anexos personalizados
Fitxategiaren izena: 24C-29b DEUC.xml
Fitxategi mota: EKAB
Fitxategiaren izena: 24C29b Atención personas usuarias Alavabus y TC_cove.pdf
Fitxategi mota: Espedientea onartzea
Fitxategiaren izena: 24C-29b Cuadro de características_cove.pdf
Fitxategi mota: Karatula
Fitxategiko oharrak: Cuadro de características
Fitxategiaren izena: 24C-29b PPT_cove.pdf
Fitxategi mota: Oinarri teknikoen agiria

Sortak

Iragarki-ohola

Eskaintzak edo parte hartzeko eskabideak aurkezteko muga-eguna:	2025/06/10 23:59
Plikak irekitzea Gaitasun eta kaudimena:	Deskribapena: C gutun azala (kontratatzeko gaitasuna) elektronikoki irekitzea ekitaldi pribatuan egingo da, Arabako Foru Aldundiko Bide Azpiegituren eta Mugikortasunaren Bulegoan. Irekitze-data: 2025/06/26 10:00 Publikoa: Ez
Plikak irekitzea Formulak:	Deskribapena: A gutun azala (eskaintza ekonomikoa eta formula bidez ebalua daitezkeen irizpideak) elektronikoki irekitzea bideokonferentziaz zuzenean emango den ekitaldi publikoan egingo da Irekitze-data: 2025/07/09 10:00 Publikoa: Bai Lekua: elektronikoki irekitzea bideokonferentziaz zuzenean emango den ekitaldi publikoan egingo da Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: -
Plikak irekitzea Balio-iritziak:	Deskribapena: B gutun azala (eskakizun teknikoak eta formula bidez ebaluatu ezin diren irizpideak) elektronikoki irekitzea ekitaldi pribatuan egingo da, Arabako Foru Aldundiko Bide Azpiegituren eta Mugikortasunaren Bulegoan. Irekitze-data: 2025/06/26 10:03 Publikoa: Ez Lekua: elektronikoki irekitzea ekitaldi pribatuan egingo da, Arabako Foru Aldundiko Bide Azpiegituren eta Mugikortasunaren Bulegoan Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: -
Mahaiaren/batzordearen erabakiak:	Deskribapena: A gutunazalaren irekitze akta Fitxategia: 24C-29b Acta apertura Sobre A.pdf Deskribapena: C gutunazalaren irekitze akta Fitxategia: 24C-29b Acta de apertura sobre C.pdf Deskribapena: B gutunazalaren irekitze akta Fitxategia: 24C-29b Acta de apertura sobre B.pdf Deskribapena: Acta propuesta de adjudicación Fitxategia: 24C-29b Acta propuesta de adjudicación.pdf
Beste batzuk:	Kontzeptua: Zuzenean Fitxategia: Link emision en directo.pdf Kontzeptua: OHAR GARRANTZITSUA Fitxategia: 24C-29b Suspensión de la licitación.pdf Kontzeptua: AVISO IMPORTANTE Fitxategia: 24C-29b AVISO SUSPENSIÓN apertura privada Sobres C y B.pdf Kontzeptua: OHAR GARRANTZITSUA Fitxategia: 24C-29b LEVANTAMIENTO SUSPENSIÓN.pdf

Eskaintzak kudeatzea

Ebazpena

Aurkeztutako lizitatzaileen kop.:	3
Enpresa txiki eta ertainetatik jasotako eskaintzen kop.:	3
EBko beste estatu kide batzuetatik jasotako eskaintzen kop.:	0
Hirugarren herrialdeetatik jasotako eskaintzen kop.:	0
Bide elektronikoz jasotako eskaintzen kop.:	3
Suntsiarazpena:	

Epea (hilabeteak): 12
Egoera: Adjudikazioa
Esleipendunaren eskaintza: Oinarrizko eskaintza

Prezioa, BEZ gabe: 205.950,41
Prezioa, BEZarekin: 249.200
Epea (hilabeteak): 12

Adjudikazioa:

Adjudikazioaren data: 2025/10/14
Epe-mota: Urteak
Epearen hasiera-data: 2025/11/10
Epea: 1
Enpresa esleipenduna:
Sozietate-izena: VERSIA CONTACT CENTER, S.L.
Prezioa, BEZ gabe: 205.950,41
Prezioa, BEZarekin: 249.200
Gauzatze-leku nagusia EBn: Bai
Gauzatze-leku nagusiaren NUTS kodeak:
NUTS kodea: ES211
Deskribapena: Araba/Álava
Nagusia: Bai
Litekeena da kontratua azpikontratatzea: Ez

Ebazpen-dokumentuak:
Fitxategiaren izena: 24C-29b Informe valoración sobre B.pdf
Fitxategi mota: Balio-iritzien txotena
Fitxategiaren izena: 24C-29b Acuerdo de adjudicación_cove.pdf
Fitxategi mota: Behin betiko ebazpena - Adjudikazio-ebazpena
Fitxategiaren izena: Informe Propuesta Adjudicación Final.pdf
Fitxategi mota: Beste batzuk
Fitxategiko oharrak: Informe propuesta de adjudicación

Kontratua

Kontratua

Kontratuaren kodea: 24/C-29b568_00001
Kontratuaren egoera: Betetzea
IFK: B95250817
Izen soziala: VERSIA CONTACT CENTER, S.L.
Enpres. sina. D/Formalizazioa: 2025/11/10
Admin. sina. D: 2025/11/11

Argitalpenak

Kontratatzailearen profilean argitaratu:	Bai
Automatikoki argitaratu EBAOn:	Bai
ABAOko iragarki zenbakia baino lehenagokoa:	bd8cc27f-b697-42c5-a624-7b5ace0158ea-01

Errekurtsoa