Euskal Trenbide Sarea erakunde publikoak Donostian duen Herritarrentzako Arreta Bulegoko Harrera eta Administrazio Zerbitzua.

Lehen argitalpenaren data: 2025/07/03 14:06

Azken argitalpenaren data: 2026/09/21 10:50

Espedientea: P20026872

Kontratu mota: Zerbitzuak

Izapidetzearen egoera: Kontratuaren aldakuntza

Kontratuaren aurrekontua, BEZik gabe: 52.000

Kontratuaren aurrekontua, BEZa barne: 62.920

Botere adjudikatzailea: Euskal Trenbide Sarea

Erakunde sustatzailea: S0100001G - ETS - Euskal Trenbide Sarea

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

Sarrera

Kontratuaren xedea:	Euskal Trenbide Sarea erakunde publikoak Donostian duen Herritarrentzako Arreta Bulegoko Harrera eta Administrazio Zerbitzua.
Espedientea:	P20026872
Kontratu txikia:	Ez
Covid-19aren kudeaketarako kontratua:	Ez
Esparru-akordioa:	Ez
Eskuratzeko sistema dinamikoa :	Ez
Baterako kontratazioa :	Ez

Izapidetzearen egoera:	Kontratuaren aldakuntza
Tramitazioa:	Arrunta
Adjudikazio-prozedura:	Irekia
Estatuko Legea:	Ley 9/2017
Arauketa harmonizatuaren mende:	Ez
Baztertzeko arrazoiak: :	Baztertzeko arrazoiak:Porrotaren antzeko egoera, zuzenbide nazionalaren arabera Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Porrotaren antzeko egoera, zuzenbide nazionalaren arabera Baztertzeko arrazoiak:Porrot Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Porrot Baztertzeko arrazoiak:Ustelkeria Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Ustelkeria Baztertzeko arrazoiak:Hartzekodunekin hitzarmena Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Hartzekodunekin hitzarmena Baztertzeko arrazoiak:Erakunde delitugile batean parte hartzea Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Erakunde delitugile batean parte hartzea Baztertzeko arrazoiak:Lehia faltsutzeko beste eragile ekonomiko batzuekin egindako akordioak Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Lehia faltsutzeko beste eragile ekonomiko batzuekin egindako akordioak Baztertzeko arrazoiak:Ingurumen-zuzenbidearen arloko betebeharrak ez betetzea Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Ingurumen-zuzenbidearen arloko betebeharrak ez betetzea Baztertzeko arrazoiak:Kapital Zuriketa eta Terrorismoaren Finantzaketa Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Kapital Zuriketa eta Terrorismoaren Finantzaketa Baztertzeko arrazoiak:Iruzur Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Iruzur Baztertzeko arrazoiak:Haurren lana eta gizakien beste salerosketa mota batzuk Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Haurren lana eta gizakien beste salerosketa mota batzuk Baztertzeko arrazoiak:Kaudimengabezia Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Kaudimengabezia Baztertzeko arrazoiak:Lan-zuzenbidearen arloko betebeharrak ez betetzea Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Lan-zuzenbidearen arloko betebeharrak ez betetzea Baztertzeko arrazoiak:Likidatzaile batek kudeatzen dituen aktiboak Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Likidatzaile batek kudeatzen 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 arrazoien deskribapena, euskaraz: Deklarazio faltsuak egin izana, informazioa ezkutatu izana, behar diren dokumentuak emateko moduan ez egotea eta prozedura honi buruzko informazio konfidentziala lortu izana
Baztertzeko arrazoiak:Baztertzeko arrazoi nazional hutsetan ezarritako betebeharrak ez betetzea
Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Baztertzeko arrazoi nazional hutsetan ezarritako betebeharrak ez betetzea
Baztertzeko arrazoiak:Interes-gatazka, kontratazio-prozeduran parte hartzeagatik
Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Interes-gatazka, kontratazio-prozeduran parte hartzeagatik
Baztertzeko arrazoiak:Kontratazio-prozedura honetan zuzenean edo zeharka parte hartzea
Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Kontratazio-prozedura honetan zuzenean edo zeharka parte hartzea
Baztertzeko arrazoiak:Jokabide profesional txar larria
Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Jokabide profesional txar larria
Baztertzeko arrazoiak:Aldez aurreko hutsalketa, kalte-galerak ezartzea edo antzeko beste zehapen batzuk
Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Aldez aurreko hutsalketa, kalte-galerak ezartzea edo antzeko beste zehapen batzuk
Baztertzeko arrazoiak:Gizarte-zuzenbidearen arloko betebeharrak ez betetzea
Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Gizarte-zuzenbidearen arloko betebeharrak ez betetzea
Baztertzeko arrazoiak:Gizarte Segurantzako ekarpenak ordaintzeko betebeharra ez betetzea
Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Gizarte Segurantzako ekarpenak ordaintzeko betebeharra ez betetzea
Baztertzeko arrazoiak:Enpresa-jarduerak eten egin dira
Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Enpresa-jarduerak eten egin dira
Baztertzeko arrazoiak:Zergak ordaintzeko betebeharra ez betetzea
Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Zergak ordaintzeko betebeharra ez betetzea
Baztertzeko arrazoiak:Terrorismo-delituak edo jarduera terroristei lotutako delituak
Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Terrorismo-delituak edo jarduera terroristei lotutako delituak
Baztertzeko arrazoiak:Defentsa-kontratazioaren esparruko jokabide profesionalarekin lotutako delitua
Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Defentsa-kontratazioaren esparruko jokabide profesionalarekin lotutako delitua
Baztertzeko arrazoiak:Fidagarritasun-falta herrialdearen segurtasunerako arriskuak baztertzeko
Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: Fidagarritasun-falta herrialdearen segurtasunerako arriskuak baztertzeko

Kontratu mota: Zerbitzuak

Errekurtsoa (Errekurritutako espedientea):	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:	Euskal Trenbide Sarea
Erakunde sustatzailea:	S0100001G - ETS - Euskal Trenbide Sarea
Kontratazio-organoa:	ETSren Kontratazio Arloko Ordezko Batzordea
Erakunde izapidetzailea:	S0100001G - ETS - Euskal Trenbide Sarea
Kontratazio-mahaia:	Kontratazio Mahaia - ETS - Euskal Trenbide Sarea
Botere mota:	Beste mota bat
Jarduera nagusia:	Beste jarduera bat
Beste botere mota bat:	Zuzenbide pribatuko erakunde publikoa
Beste jarduera mota bat:	Trenbide-azpiegituraren kudeatzailea
Administrazio-harremana:	Izen-abizenak: EUSKAL TRENBIDE SAREA Helbidea: San Vicente, 8 Planta 14 (Edificio Albia) 48001 Bilbao Web-helbidea: http://www.ets-rfv.euskadi.net/v86-ets/es/ Helbide elektronikoa: kontratazioa@ets-rfv.eus

Telefonoa: +34 946572600

Harreman teknikoa:
Izen-abizenak: EUSKAL TRENBIDE SAREA
Helbidea: San Vicente, 8 Planta 14 (Edificio Albia) 48001 Bilbao
Web-helbidea: http://www.ets-rfv.euskadi.net/v86-ets/es/
Helbide elektronikoa: kontratazioa@ets-rfv.eus
Telefonoa: +34 946572600

Irekitzeko gutxieneko quoruma:
2

Mahai/batzordeko kidea:
Izena: Matxalen Elordi de Aguirre
Funtzioa: Idazkari
Izena: Jabier Irazabal Casamitjana Irazabal Casamitjana
Funtzioa: Ordezko
Izena: Leire Renteria Dominguez Renteria Dominguez
Funtzioa: Ordezko
Izena: Garbiñe Saez Molinuevo
Funtzioa: Ordezko
Izena: Javier Ortega Burguera
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:
Hamabost (15) egun baliodun, errekurritutako egintza argitaratu edo jakinarazi eta hurrengo egunetik aurrera.

Erosketa-zentral batek adjudikatzen du kontratua:
Ez

Kontratuaren xedea

CPVak: :
CPV: 79342320-2 - Bezeroarentzako arreta-zerbitzuak
Nagusia: Bai

Gauzatze-leku nagusia EBn :
Bai

Gauzatze-leku nagusiaren NUTS kodeak:
NUTS kodea: ES212
Nagusia: Bai
Deskribapena: Gipuzkoa

Kontratazio Publikoari buruzko Akordioaren
Ez

babespean dagoen kontratua	
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:	AKPPren karatulako 6.4 klausulan ezarritakoaren arabera.
Zerbitzua ematea lanbide jakin baten esku uzten da :	Ez
Kaudimen ekonomiko eta finantzarioa kontratazio-pleguetan adierazita :	Bai
Ekonomia-eta finantza-kaudimena hautatzeko irizpideak:	Urteko negozio-bolumen espezifikoa
Kaudimen-irizpideen zerrenda eta deskribapen laburra:	- Amaitutako azken hiru urteetatik negozio-bolumen handieneko urteari dagokion urteko negozio-bolumena.
Eska daitezkeen gutxieneko maila edo mailak (badagokio):	Bolumen handieneko urteko negozio-bolumenaren zenbatekoa 78.000 eurokoa edo handiagoa izango da (BEZik gabe).
Kaudimen-irizpideak kontratazio-pleguetan ageri dira :	Bai

Gaitasun teknikoa eta profesionala hautatzeko irizpideak:	Zerbitzu espezifikoei buruzko erreferentziak
Kaudimen-irizpideen zerrenda eta deskribapen laburra:	- Azken hiru (3) urteetan, enpresa lizitatzaileak kontratu honen xedearen antzeko 2 zerbitzu egin izana gutxienez, hau da, 52.000 euro edo gehiagoko aurrekontua duen herritarrentzako arreta-zerbitzu bat egin izana.
Eska daitezkeen gutxieneko maila edo mailak (badagokio):	- Azken hiru (3) urteetan, enpresa lizitatzaileak kontratu honen xedearen antzeko 2 zerbitzu egin izana gutxienez, hau da, 52.000 euro edo gehiagoko aurrekontua duen herritarrentzako arreta-zerbitzu bat egin izana.
Adjudikatzeko irizpideak:	Hainbat irizpide
Kostuari buruzko irizpideak (irizpide bat baino gehiago badaude):	Irizpidea: Proposamen ekonomikoa Ponderazioa: 51
Kalitate-irizpideak (badagokio):	Irizpidea: Memoria teknikoa Ponderazioa: 49
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/inicio/ Telefonoa: +34 945016298 Helbide elektronikoa: laguntzakpe@euskadi.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: 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: 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

Aldizkako kontratuak dira : Ez

Eskari elektronikoa erabiliko da.:	Ez
Fakturazio elektronikoa onartuko da:	Ez
Ordainketa elektronikoa erabiliko da:	Ez

Datu ekonomikoak

Zenbatetsitako balioa:	156.000
Kontratuaren aurrekontua, BEZik gabe:	52.000
Kontratuaren aurrekontua, BEZa barne:	62.920
EBren funtsekin finantzatuta :	Ez
Kontratuko aurrekontuaren BEZa(k):	Kontzeptua: BEZ BEZ mota: 21 %, BEZaren tasa orokorra
Behin-behineko bermea:	Ez
Behin betiko bermea:	Bai
Behin betiko bermearen zenbatekoa:	esleipen-prezioaren % 5, BEZik gabe.

Fitxategiak

Fitxategiak:	Fitxategiaren izena: 04_26872_PCAP.pdf Fitxategi mota: Administrazio-klausula partikularren agiria Fitxategiaren izena: 02_26872_INFORME INSUFICIENCIA MEDIOS sin.pdf Fitxategi mota: Baliabide nahikorik ez dagoela dioen txostena Fitxategiaren izena: 06_26872_Personal subrogacio´n.pdf Fitxategi mota: Beste batzuk Fitxategiaren izena: DEUC.zip Fitxategi mota: EKAB Fitxategiaren izena: 11_26872_RESOLUCIÓN APROBACIÓN EXPEDIENTE.pdf Fitxategi mota: Espedientea onartzea Fitxategiaren izena: 01_26872_MEMORIA JUSTIFICATIVA fdo.pdf

Fitxategi mota: Justifikazio-memoria
Fitxategiaren izena: 03_26872_CARÁTULA.pdf
Fitxategi mota: Karatula
Fitxategiaren izena: 05_26872_PPTP.pdf
Fitxategi mota: Oinarri teknikoen agiria

Sortak

Iragarki-ohola

Eskaintzak edo parte hartzeko eskabideak aurkezteko muga-eguna: 2025/07/18 12:00

Plikak irekitzea Gaitasun eta kaudimena:
Deskribapena: Data zenbatetsia da
Irekitze-data: 2025/07/18 12:30
Publikoa: Ez

Plikak irekitzea Formulak:
Deskribapena: B gutunazalaren irekiera
Irekitze-data: 2025/07/28 11:00
Publikoa: Bai
Lekua: Unirse a la reunión / Bilerara elkartu Zoom https://ets-rfv-eus.zoom.us/j/97799589700 ID de reunión / Bileraren identifikazio zenbakia: 977 9958 9700 Código de acceso / Pasahitza: 224517
Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: Publikoa

Plikak irekitzea Balio-iritziak:
Deskribapena: Data zenbatetsia da
Irekitze-data: 2025/07/18 13:00
Publikoa: Ez
Lekua: ETSko bulego nagusietan
Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: Ez publikoa

Mahaiaren/batzordearen erabakiak:
Deskribapena: Baztertze ebazpena
Fitxategia: 19-2_26872__RESOLUCIÓN_EXCLUSIÓN_EULEN.pdf
Deskribapena: A gutunazal akta
Fitxategia: 19_26872_ACTA SOBRE A.pdf
Deskribapena: C gutunazal akta
Fitxategia: 20_26872_ACTA SOBRE C.pdf
Deskribapena: B gutunazalaren akta
Fitxategia: 22_26872_ACTA SOBRE B.pdf
Deskribapena: Esleipen proposamena
Fitxategia: 25_26872_RESOLUCIÓN_MEJOR OFERTA (PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN).pdf

Pleguaren argibidea:
Argibidea: Argibideak
Argibidearen data: 2025/07/15
Fitxategia: 14_26872_BALDINTZA-AGIRIARI BURUZKO AZALPENEN AKTA. ACTA ACLARACIONES PLIEGOS.pdf

Beste batzuk: Kontzeptua: Balorazio teknikoaren txostena

Fitxategia: 21_26872_INFORME VALORACIÓN TÉCNICA_sin.pdf

Eskaintzak kudeatzea

Ebazpena

Aurkeztutako lizitatzaileen kop.:	3
Enpresa txiki eta ertainetatik jasotako eskaintzen kop.:	2
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: 34.689,96
Prezioa, BEZarekin: 41.974,85
Epea (hilabeteak): 12

Adjudikazioa:

Adjudikazioaren data: 2025/09/18
Epe-mota: Urteak
Epearen hasiera-data: 2025/10/03
Epea: 1
Enpresa esleipenduna:
Sozietate-izena: SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCION AL CLIENTE Y VENTAS XUPERA XXI, SA
Prezioa, BEZ gabe: 34.689,96
Prezioa, BEZarekin: 41.974,85
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: 27_26872_RESOLUCIÓN_ADJUDICACIÓN.pdf
Fitxategi mota: Behin betiko ebazpena - Adjudikazio-ebazpena

Kontratua

Kontratua

Kontratuaren kodea: P20026872196_00001
Kontratuaren egoera: Betetzea
IFK: A48982961
Izen soziala: SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCION AL CLIENTE Y VENTAS XUPERA XXI, SA
Enpres. sina. D/Formalizazioa: 2025/10/03
Admin. sina. D: 2025/10/03

Luzapenak:

Luzapenaren zenbatekoa: 34.689,96
Epea luzatzea: 12
Suntsiarazpen-data: 2026/09/17
Amaiera-data: 2027/10/02

Argitalpenak

Kontratatzailearen profilean argitaratu:	Bai
Automatikoki argitaratu EBAOn:	Ez

Errekurtsoa