Zerga izaerako informazio telefoniko eta telematikoaren zerbitzua eta Ogasun Zuzendaritzaren aurretiazko zita kontratatzea, PFEZren Kanpainako aurretiazko zita zerbitzua izan ezik.

Lehen argitalpenaren data: 2025/11/20 05:03

Azken argitalpenaren data: 2026/03/08 10:25

Espedientea: ADM1-2024-5094-BIS

Kontratu mota: Zerbitzuak

Izapidetzearen egoera: Formalizatuta / Gauzatzen

Kontratuaren aurrekontua, BEZik gabe: 399.810

Kontratuaren aurrekontua, BEZa barne: 483.770,1

Botere adjudikatzailea: Arabako Foru Aldundia

Erakunde sustatzailea: P0100000I - Ogasun, Finantza eta Aurrekontu Saila

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

Sarrera

Kontratuaren xedea:	Zerga izaerako informazio telefoniko eta telematikoaren zerbitzua eta Ogasun Zuzendaritzaren aurretiazko zita kontratatzea, PFEZren Kanpainako aurretiazko zita zerbitzua izan ezik.
Espedientea:	ADM1-2024-5094-BIS
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:Baztertzeko arrazoi nazional hutsetan ezarritako betebeharrak ez betetzea Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: .
Kontratu mota:	Zerbitzuak
Errekurtsoa (Errekurritutako espedientea):	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
Lotutako aurretiko iragarkia:	Ogasun Zuzendaritzarako telefono eta zerga informazio telematikoaren zerbitzua.
Suspertze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana :	Ez

Organismoak

Botere adjudikatzailea:	Arabako Foru Aldundia
Erakunde sustatzailea:	P0100000I - Ogasun, Finantza eta Aurrekontu Saila
Kontratazio-organoa:	Foru Gobernu Kontseilua
Erakunde izapidetzailea:	P0100000I - Ogasun, Finantza eta Aurrekontu Saila
Kontratazio-mahaia:	Kontratazio Mahaia - Ogasun, Finantza eta Aurrekontu Saila
Botere mota:	Eskualdeko edo tokiko autoritatea
Jarduera nagusia:	Zerbitzu publiko orokorrak
Administrazio-harremana:	Izen-abizenak: Servicio de Secretaria Técnica de Hacienda, Finanzas y Presupuestos Helbidea: C/ Samaniego 14-4ª Planta, 01008 Vitoria-Gasteiz (Álava/Araba) Web-helbidea: http://www.araba.eus Helbide elektronikoa: servicioSTHFP@araba.eus Telefonoa: +34 945181576
Harreman teknikoa:	Izen-abizenak: Servicio de Relación con los Contribuyentes Helbidea: C/ Samaniego 14-Planta Baja, 01008 Vitoria-Gasteiz (Álava/Araba) Web-helbidea: http://www.araba.eus Helbide elektronikoa: RContribuyentes@araba.eus Telefonoa: +34 945181552
Irekitzeko gutxieneko quoruma:	2
Mahai/batzordeko kidea:	Izena: Jesús Valiño Muro Funtzioa: Idazkari Izena: Ana Landera Fernández Funtzioa: Ordezko Izena: Maria Teresa Peña Fernández Funtzioa: Besterik Izena: Joaquín Erviti Ortiz Funtzioa: Besterik Izena: Nerea Jurado García Funtzioa: Besterik Izena: Iñaki Arrizabalaga Ormaechea Funtzioa: Besterik Izena: Yolanda Perales Anton Funtzioa: Besterik Izena: María José Aisa Varela Funtzioa: Besterik
Dokumentaziora sarbidea duten beste pertsona batzuk:	Izena: Carmen Nájera Díaz de Arcaya Funtzioa: Besterik

Errekurtso-organoa:	Deskribapena: Órgano Administrativo Foral de Recursos Contractuales 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	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:	Hilabeteak
Epea:	12
Luzapenak :	Bai
Luzapenen kopurua:	2

Luzapenen deskribapena:	.
Zerbitzua ematea lanbide jakin baten esku uzten da :	Ez
Kaudimen ekonomiko eta finantzarioa kontratazio-pleguetan adierazita :	Bai
Ekonomia-eta finantza-kaudimena hautatzeko irizpideak:	Urteko batez besteko negozio-bolumena
Kaudimen-irizpideak kontratazio-pleguetan ageri dira :	Bai
Gaitasun teknikoa eta profesionala hautatzeko irizpideak:	Kalitatea kontrolatzeko institutuen ziurtagiriak
Adjudikatzeko irizpideak:	Hainbat irizpide
Kostuari buruzko irizpideak (irizpide bat baino gehiago badaude):	Irizpidea: . Ponderazioa: 28 Irizpidea: . Ponderazioa: 10 Irizpidea: . Ponderazioa: 6 Irizpidea: . Ponderazioa: 7
Kalitate-irizpideak (badagokio):	Irizpidea: . Ponderazioa: 49
Enkante elektronikoa erabiliko da :	Ez
Eskaintzak eta parte hartzeko eskaerak aurkezteko lekua:	Helbidea: Licitación Electrónica. Web-helbidea: http://www.araba.eus Telefonoa: +34 945181818
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):	3 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 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:	Bai
Ordainketa elektronikoa erabiliko da:	Ez

Datu ekonomikoak

Zenbatetsitako balioa:	1.439.316
Kontratuaren aurrekontua, BEZik gabe:	399.810
Kontratuaren aurrekontua, BEZa barne:	483.770,1
EBren funtsekin finantzatuta :	Ez
Kontratuko aurrekontuaren BEZa(k):	Kontzeptua: . BEZ mota: 21 %, BEZaren tasa orokorra
Prezio unitarioak:	Kontzeptua: . Izena: . CPV: Telefono-deiei erantzuteko zerbitzuak Prezioa, BEZarekin: 33,88 Prezioa, BEZ gabe: 28 Kontzeptua: . Izena: . CPV: Telefono-deiei erantzuteko zerbitzuak

Prezioa, BEZarekin: 22,99
Prezioa, BEZ gabe: 19

Behin-behineko bermea: Ez

Behin betiko bermea: Bai

Behin betiko bermearen zenbatekoa: .

Fitxategiak

Fitxategiak:
Fitxategiaren izena: 24-5094 PCAP_cove.pdf
Fitxategi mota: Administrazio-klausula partikularren agiria
Fitxategiaren izena: 24-5094 ANEXOS_cove.pdf
Fitxategi mota: Beste batzuk
Fitxategiaren izena: 24-5094 ACUERDO LICITACION (2)_cove.pdf
Fitxategi mota: Espedientea onartzea
Fitxategiaren izena: 24-5094 CUADRO_cove.pdf
Fitxategi mota: Karatula
Fitxategiaren izena: 24-5094 TECNICAS_cove.pdf
Fitxategi mota: Oinarri teknikoen agiria

Sortak

Iragarki-ohola

Eskaintzak edo parte hartzeko eskabideak aurkezteko muga-eguna: 2025/12/05 23:59

Plikak irekitzea Gaitasun eta kaudimena:
Deskribapena: .
Irekitze-data: 2025/12/09 10:00
Publikoa: Ez
Lekua: .
Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: .

Plikak irekitzea Formulak:
Deskribapena: .
Irekitze-data: 2026/01/21 09:00
Publikoa: Bai
Lekua: .
Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: .

Plikak irekitzea Balio-iritziak:
Deskribapena: .
Irekitze-data: 2025/12/11 14:00
Publikoa: Ez
Lekua: .
Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: .

Mahaiaren/batzordearen erabakiak:

Deskribapena: .
Fitxategia: 24-5094 DOC. INICIO.pdf
Deskribapena: .
Fitxategia: 24-5094 MEMORIA CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES PREVIAS .pdf
Deskribapena: .
Fitxategia: 24-5094 ActaB.pdf
Deskribapena: .
Fitxategia: 24-5094 ACTA SOBRE A.pdf
Deskribapena: .
Fitxategia: 24-5094 VALORACION TECNICA.pdf
Deskribapena: .
Fitxategia: 24-5094 PROPUESTA ADJUDICACION.pdf

Beste batzuk:

Kontzeptua: .
Fitxategia: Respuesta Críterios Valoración.pdf
Kontzeptua: .
Fitxategia: Respuesta al segundoo criterioa adjudicación con fórmula.pdf
Kontzeptua: .
Fitxategia: 24-5094 Link Grabación Apertura Sobre A.pdf

Eskaintzak kudeatzea

Ebazpena

Aurkeztutako lizitatzaileen kop.: 2

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.: 2

Suntsiarazpena:

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

Prezioa, BEZ gabe: 330.940
Prezioa, BEZarekin: 400.437
Epea (hilabeteak): 12

Prezio unitarioak:

Kontzeptua: .
Prezioa, BEZ gabe: 22,5
Prezioa, BEZarekin: 27,23
Epea (hilabeteak): 12
Kontzeptua: .

		Prezioa, BEZ gabe: 18,5 Prezioa, BEZarekin: 22,39 Epea (hilabeteak): 12
	Adjudikazioa:	
		Adjudikazioaren data: 2026/02/10 Epe-mota: Hilabeteak Epearen hasiera-data: 2026/03/05 Epea: 12 **Enpresa esleipenduna:** Sozietate-izena: VERSIA CONTACT CENTER, S.L. Prezioa, BEZ gabe: 330.940 Prezioa, BEZarekin: 400.437 Gauzatze-leku nagusia EBn: Bai **Gauzatze-leku nagusiaren NUTS kodeak:** NUTS kodea: ES211 Deskribapena: Araba/Álava Nagusia: Bai Prezioari buruzko oharrak: . Litekeena da kontratua azpikontratatzea: Ez
Ebazpen-dokumentuak:		Fitxategiaren izena: 24-5094 ADJUDICACION_cove.pdf Fitxategi mota: Behin betiko ebazpena - Adjudikazio-ebazpena

Kontratua

Kontratua	
	Kontratuaren kodea: ADM1-2024-5094-BIS565_00001 Kontratuaren egoera: Betetzea IFK: B95250817 Izen soziala: VERSIA CONTACT CENTER, S.L. Enpres. sina. D/Formalizazioa: 2026/03/05 Admin. sina. D: 2026/03/05 Kontratua: 24-5094 CONTRATO firmado.pdf

Argitalpenak

Kontratatzailearen profilean argitaratu:	Bai
Automatikoki argitaratu EBAOn:	Bai
ABAOko iragarki zenbakia baino lehenagokoa:	fd4ad272-e0e3-4890-80e0-f7c5fea9ece3-01
EBAO (eskuz sartzea):	Aldizkari zk.: Anun-Licitación Bidalketa-data: 2025/11/18 Aldizkari zk.: Anun-Formaliz- Bidalketa-data: 2026/03/06

Errekurtsoa

Kontratazio Publikoa Euskadin
plataforma
Contratación Pública en Euskadi