Hainbat motatako herritarrentzako arreta-zerbitzua: 010, herritarren arretarako eta arreta telematikorako bulegoa.

Lehen argitalpenaren data: 2026/05/22 05:07

Azken argitalpenaren data: 2026/10/13 09:25

Espedientea: 2026/CO_ASER/0034

Kontratu mota: Zerbitzuak

Izapidetzearen egoera: Adjudikazioa

Kontratuaren aurrekontua, BEZik gabe: 1.579.338,84

Kontratuaren aurrekontua, BEZa barne: 1.911.000

Botere adjudikatzailea: Vitoria-Gasteizko Udala

Erakunde sustatzailea: P0106800F - Vitoria-Gasteizko Udala

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

Sarrera

Kontratuaren xedea:	Hainbat motatako herritarrentzako arreta-zerbitzua: 010, herritarren arretarako eta arreta telematikorako bulegoa.
Espedientea:	2026/CO_ASER/0034
Kontratu txikia:	Ez
Covid-19aren kudeaketarako kontratua:	Ez
Esparru-akordioa:	Ez
Eskuratzeko sistema dinamikoa :	Ez
Baterako kontratazioa :	Ez
Izapidetzearen egoera:	Adjudikazioa

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 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:	Vitoria-Gasteizko Udala
Erakunde sustatzailea:	P0106800F - Vitoria-Gasteizko Udala
Kontratazio-organoa:	Tokiko Gobernu Batzarra
Erakunde izapidetzailea:	P0106800F - Vitoria-Gasteizko Udala
Kontratazio-mahaia:	Kontratazio Mahaia - Vitoria-Gasteizko Udala
Botere mota:	Eskualdeko edo tokiko autoritatea
Jarduera nagusia:	Zerbitzu publiko orokorrak
Administrazio-harremana:	Izen-abizenak: Javier López Montaña Helbidea: C/ Fray Zacarías Martinez, 1ª planta Helbide elektronikoa: jlmontana@vitoria-gasteiz.org Telefonoa: 945161202
Harreman teknikoa:	Izen-abizenak: Amaia Mujika Rekalde Helbidea: Pintor Teodoro Dublang, 25 bajo. 01008 Vitoria-Gasteiz (Araba/Álava) Web-helbidea: http://www.vitoria-gasteiz.org

Helbide elektronikoa: informacion.perfil.contratante@vitoria-gasteiz.org
Telefonoa: +34 945161616

Irekitzeko gutxieneko quoruma: 2

Mahai/batzordeko kidea:
Izena: Nieves Díaz de Corcuera Diaz
Funtzioa: Idazkari
Izena: Cristina Martínez de Lagos Beitia
Funtzioa: Ordezko
Izena: Cristina Cameno Argote
Funtzioa: Ordezko
Izena: Amaya Beatriz Alfonso Acebo
Funtzioa: Besterik
Izena: Sara Rodríguez Plágaro
Funtzioa: Besterik
Izena: Cristina Nuñez Saseta
Funtzioa: Besterik
Izena: Laura Galdos Ruiz de Eguilaz
Funtzioa: Besterik
Izena: Maria Luisa Rodriguez Garay
Funtzioa: Besterik
Izena: Iñigo Roldan Catalan
Funtzioa: Besterik
Izena: Nuria Mª Garcia Saez de Vicuña
Funtzioa: Besterik
Izena: Alfredo Barrio Gil
Funtzioa: Besterik

Dokumentaziora sarbidea duten beste pertsona batzuk:
Izena: Izaskun Saez de Asteasu García
Funtzioa: Ordezko
Izena: Javier López Montaña
Funtzioa: Ordezko

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: Sektore Publikoko Kontratuen azaroaren 8ko 9/2017 Legearen 50. artikuluaren arabera

Erosketa-zentral batek adjudikatzen du kontratua: Ez

Kontratuaren xedea

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

	Nagusia: Bai CPV: 79512000-6 - Dei-zentroa Nagusia: Ez
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 :	Ez
Pleguak eskuratzeko modua:	https://www.contratacion.euskadi.eus/
Kontratuaren iraupena:	Urteak
Epea:	3
Luzapenak :	Bai
Luzapenen kopurua:	2
Luzapenen deskribapena:	Kontratua bi alditan luzatzeko aukera dago, urtebeterako epe bakoitza.
Zerbitzua ematea lanbide jakin baten esku uzten da :	Ez
Kaudimen ekonomiko eta finantzarioa kontratazio-pleguetan adierazita :	Bai
Ekonomia-eta finantza-kaudimena hautatzeko irizpideak:	Lanbide-arriskuengatiko kalte-ordainen asegurua Urteko negozio-bolumen espezifikoa

Kaudimen-irizpideak kontratazio-pleguetan ageri dira :	Bai
Adjudikatzeko irizpideak:	Hainbat irizpide
Kostuari buruzko irizpideak (irizpide bat baino gehiago badaude):	Irizpidea: Errefortzu orduaren salneurria Ponderazioa: 9 Irizpidea: Ziurtagiriak Ponderazioa: 8 Irizpidea: Hilabete bateko salneurria Ponderazioa: 30 Irizpidea: Baliabideak hedatzea (operadorearen ordu gehigarriak) Ponderazioa: 4
Kalitate-irizpideak (badagokio):	Irizpidea: Hainbat bide bitartez arreta emateko proiektua. Ponderazioa: 49
Enkante elektronikoa erabiliko da :	Ez
Eskaintzak eta parte hartzeko eskaerak aurkezteko lekua:	Helbidea: https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion Web-helbidea: http://www.vitoria-gasteiz.org Telefonoa: +34 945161616 Helbide elektronikoa: informacion.perfil.contratante@vitoria-gasteiz.org
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: Ez
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: Bai
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:	Bai

Datu ekonomikoak

Zenbatetsitako balioa:	3.158.677,68
Kontratuaren aurrekontua, BEZik gabe:	1.579.338,84
Kontratuaren aurrekontua, BEZa barne:	1.911.000
EBren funtsekin finantzatuta :	Ez
Kontratuko aurrekontuaren BEZa(k):	BEZ mota: 21 %, BEZaren tasa orokorra
Behin-behineko bermea:	Ez
Behin betiko bermea:	Bai
Behin betiko bermearen zenbatekoa:	Esleipenaren 5%a, BEZik gabe

Fitxategiak

Fitxategiak:	Fitxategiaren izena: 2026CO_ASER0034 - Pliego de Clausulas Administrativas Particulares.pdf Fitxategi mota: Administrazio-klausula partikularren agiria Fitxategiaren izena: 2026CO_ASER0034 - Datos Subrogación.pdf Fitxategi mota: Beste batzuk Fitxategiaren izena: DEUC.zip Fitxategi mota: EKAB Fitxategiaren izena: 2026CO_ASER0034 - Propuesta de Acuerdo_Aprobacion del Expediente.pdf Fitxategi mota: Espedientea onartzea Fitxategiaren izena: 2026CO_ASER0034 - Certificacion JGL_Aprobación del expedientepdf.pdf Fitxategi mota: Espedientea onartzea

Fitxategiaren izena: 2026CO_ASER0034 - Pliego de prescripciones técnicas.pdf
Fitxategi mota: Oinarri teknikoen agiria

Sortak

Iragarki-ohola

Eskaintzak edo parte hartzeko eskabideak aurkezteko muga-eguna:
2026/06/29 14:00

Plikak irekitzea Gaitasun eta kaudimena:
Deskribapena: 1. gutunazala irekitzea
Irekitze-data: 2026/06/30 09:00
Publikoa: Ez

Plikak irekitzea Formulak:
Deskribapena: 3. Gutun-azala irekitzea (Ekitza publikoa: presenzialki et streaming bidez – ikusi esteka “Beste batzuk” atalean)
Irekitze-data: 2026/07/14 12:00
Publikoa: Bai
Lekua: Udaletxea
Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: Kontratazio-Mahaia eta lizitatzaileak. Presentzialki eta Streaming bidez emango da (ikusi esteka "Beste batzuk" atalean)

Plikak irekitzea Balio-iritziak:
Deskribapena: 2. Gutun-azala irekitzea (Ekitza publikoa: presenzialki et streaming bidez – ikusi esteka “Beste batzuk” atalean)
Irekitze-data: 2026/06/30 12:00
Publikoa: Bai
Lekua: Udaletxea
Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: Kontratazio-Mahaia eta lizitatzaileak. Presentzialki eta Streaming bidez emango da (ikusi esteka "Beste batzuk" atalean)

Mahaiaren/batzordearen erabakiak:
Deskribapena: 2026/06/30 MAHIAREN AKTA
Fitxategia: ACTA MESA 30 JUNIO 2026.pdf
Deskribapena: 2026/07/14 MAHAIAREN AKTA
Fitxategia: ACTA MESA 14 JULIO 2026.pdf
Deskribapena: 2026/08/3-6 MAHAIAREN AKTA
Fitxategia: ACTA MESA 3-6 AGOSTO 2026.pdf

Pleguaren argibidea:
Argibidea: Pleguetan San Antonio kaleko bulegoari egiten zaizkion erreferentziak zerbitzua emango den bulegoen kokapen berriari egiten zaizkiola ulertuko da.
Argibidearen data: 2026/05/21

Beste batzuk:
Kontzeptua: 2026/06/30ko Kontratazio-Mahaia: Irekiera publikoa da eta aurrez aurre joan daiteke eta streaming bidez ere egingo da. 12:10 aurrera, klikatu honekin batera doan estekan.
Fitxategia: ENLACE STREAMING MESA 30 DE JUNIO DE 2026.pdf
Kontzeptua: 2026/07/14ko Kontratazio-Mahaia: Irekiera publikoa da eta aurrez aurre joan daiteke eta streaming bidez ere egingo da. 12:10 aurrera, klikatu honekin batera doan estekan.
Fitxategia: ENLACE STREAMING MESA 14 JULIO 2026.pdf

Eskaintzak kudeatzea

Ebazpena

Aurkeztutako lizitatzaileen 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): 36
Egoera: Adjudikazioa
Esleipendunaren eskaintza: Oinarrizko eskaintza

Prezioa, BEZ gabe: 1.579.338,84
Prezioa, BEZarekin: 1.911.000
Epea (hilabeteak): 36

Adjudikazioa:

Adjudikazioaren data: 2026/10/09
Epe-mota: Urteak
Epearen hasiera-data: 2027/01/01
Epea: 3
Enpresa esleipenduna:
Sozietate-izena: VERSIA CONTACT CENTER, S.L.
Prezioa, BEZ gabe: 1.579.338,84
Prezioa, BEZarekin: 1.911.000
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: 2026CO_ASER0034 - Informe de valoración del sobre 2.pdf
Fitxategi mota: Balio-iritzien txotena
Fitxategiaren izena: 2026CO_ASER0034 - Certificacion JGL Adjudicación.pdf
Fitxategi mota: Behin betiko ebazpena - Adjudikazio-ebazpena

Fitxategiaren izena: 2026CO_ASER0034 - Propuesta de Acuerdo_Adjudicación.pdf
Fitxategi mota: Behin betiko ebazpena - Adjudikazio-ebazpena

Kontratua

Argitalpenak

Kontratatzailearen profilean argitaratu:	Bai
Automatikoki argitaratu EBAOn:	Ez
ABAOko iragarki zenbakia baino lehenagokoa:	8b8fc998-a596-4d9b-ba94-011eb045883b-01

Errekurtsoa