

AFaren telefono-deien arreta-zerbitzua

Lehen argitalpenaren data: 2026/09/04 05:06

Azken argitalpenaren data: 2026/10/05 08:47

Espedientea: SG 10/27

Kontratu mota: Zerbitzuak

Izapidetzearen egoera: Epea itxita

Kontratuaren aurrekontua, BEZik gabe: 266.000

Kontratuaren aurrekontua, BEZa barne: 321.860

Botere adjudikatzailea: Arabako Foru Aldundia

Erakunde sustatzailea: P0100000I - Enplegu, Merkataritza, Turismo eta Foru Administrazioaren Saila

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

Sarrera

Kontratuaren xedea: AFaren telefono-deien arreta-zerbitzua

Espedientea: SG 10/27

Kontratu txikia: Ez

Covid-19aren kudeaketarako kontratua: Ez

Esparru-akordioa: Ez

Eskuratzeko sistema dinamikoa : Ez

Baterako kontratazioa : Ez

Izapidetzearen egoera: Epea itxita

Tramitazioa:	Arrunta
Adjudikazio-prozedura:	Irekia
Estatuko Legea:	Ley 9/2017
Arauketa harmonizatuaren mende:	Bai
Baztertzeko arrazoiak :	Baztertzeko arrazoiak:Erakunde delitugile batean parte hartzea Baztertzeko arrazoiak deskribapena, euskaraz: . Baztertzeko arrazoiak:Haurren lana eta gizakien beste salerosketa mota batzuk Baztertzeko arrazoiak deskribapena, euskaraz: .
Kontratu mota:	Zerbitzuak
Errekurtsoa (Errekurritutako espedienteak):	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 adjudikatzailerak:	Arabako Foru Aldundia
Erakunde sustatzailea:	P0100000I - Enplegu, Merkataritza, Turismo eta Foru Administrazioaren Saila
Kontratazio-organismoak:	Foru Gobernu Kontseilua

Erakunde izapidetzailea:	P0100000I - Enplegu, Merkataritza, Turismo eta Foru Administrazioaren Saila
Kontratazio-mahaia:	Kontratazio Mahaia - Enplegu, Merkataritza, Turismo eta Foru Administrazioaren Saila
Botere mota:	Eskualdeko edo tokiko autoritatea
Jarduera nagusia:	Zerbitzu publiko orokorrak
Administrazio-harremana:	Izen-abizenak: Secretaría Técnica de Servicios Generales Helbidea: Samaniego, 14 - 6ª pl. - 01008 Vitoria-Gasteiz (Álava/Araba) Web-helbidea: http://www.araba.eus Helbide elektronikoa: kontrataZO@araba.eus Telefonia: +34 945181818
Harreman teknikoa:	Izen-abizenak: Secretaría Técnica de Servicios Generales Helbidea: Samaniego, 14 - 6ª pl. - 01008 Vitoria-Gasteiz (Álava/Araba) Web-helbidea: http://www.araba.eus Helbide elektronikoa: kontrataZO@araba.eus Telefonia: +34 945181818
Irekitzeko gutxienerako quoruma:	2
Mahai/batzordeko kidea:	Izena: Estíbaliz Ruiz de Eguino Gamarra Mayor Funtzioa: Idazkari Izena: Maider Basterra Funtzioa: Ordezko Izena: Iratxe Arceniega Gorostiza Funtzioa: Besterik Izena: Leire Ormaechea Villanueva Funtzioa: Besterik Izena: Jon Ajuria Lastra Funtzioa: Besterik Izena: Joaquín Erviti Ortiz Funtzioa: Besterik Izena: Iker Miranda Serrano Funtzioa: Besterik Izena: Leticia de Castro Bartolomé Funtzioa: Besterik
Dokumentaziora sarbidea duten beste pertsona batzuk:	Izena: Blanca Alzola Santamaría Funtzioa: Besterik Izena: Rosa Ana Martín Camarero Funtzioa: Besterik Izena: Virginia Landa González 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

Errekurtso-epeari buruzko informazio zehatza: Kontratazio arloko errekurtso berezia: 15 egun baliodun, Kontratu Errekurtsoen Foru Organo Administratiboan. Administrazioarekiko auzi errekurtsoa Gasteizko administrazioarekiko auzien epaitegian: bi hilabete

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 : Ez

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

Kontratuaren iraupena: Data

Epearen hasiera-data: 2027/01/01

Epearen amaiera-data: 2028/12/31

Luzapenak : Bai

Luzapenen kopurua: 2

Luzapenen deskribapena:	Urtebeteko luzapenak
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 orokorra
Kaudimen-irizpideak kontratazio-pleguetan ageri dira :	Bai
Gaitasun teknikoa eta profesionala hautatzeko irizpideak:	Zerbitzu espezifikoetarako buruzko erreferentziak
Adjudikatzeko irizpideak:	Prezioa ez da esleitzeko irizpide bakarra
Kostuari buruzko irizpideak (irizpide bat baino gehiago badaude):	Irizpidea: Eskaintako preziorik onena Ponderazioa: 50 Irizpidea: Erlazio onena 7 teleoperadoreen batez besteko soldataren (€/ h) eta zerbitzua emateko eskaintako prezioaren (€/ h) artean Ponderazioa: 35
Kalitate-irizpideak (badagokio):	Irizpidea: Zerbitzua emateko planteamendu onena Ponderazioa: 15
Enkante elektronikoa erabiliko da :	Ez
Eskaintzak eta parte hartzeko eskaerak aurkezteko lekua:	Helbidea: Sistema de licitación y contratación electrónica - https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion Web-helbidea: http://www.araba.eus Telefonoa: +34 945181818 Helbide elektronikoa: kontrataZO@araba.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

Lizitatzailleak 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: 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
erresebatua:**

Ez

**Enplegu babestuko
programa batean
egikaritzeko:**

Ez

**Nahitaezkoa da
kontratua betearazteko
adjudikatutako langileen
izenak eta lanbide-
kualifikazioak ematea:**

Ez

**Aldizkako kontratuak
dira :**

Bai

**Eskari elektronikoa
erabiliko da.:**

Ez

**Fakturazio elektronikoa
onartuko da:**

Bai

**Ordainketa elektronikoa
erabiliko da:**

Ez

Datu ekonomikoak

Zenbatetsitako balioa: 638.400

**Kontratuaren
aurrekontua, BEZik gabe:** 266.000

**Kontratuaren
aurrekontua, BEZa barne:** 321.860

**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:** Lizitazioaren oinarrizko aurrekontuaren ehuneko 5, BEZa aparte

Fitxategiak

Fitxategiak: Fitxategiaren izena: SERVICIOS ABIERTO MAYO 2025_cove.pdf
 Fitxategi mota: Administrazio-klausula partikularren agiria
 Fitxategiaren izena: Informe de necesidad STSSGG Exp 10-27.pdf
 Fitxategi mota: Baliabide nahikorik ez dagoela dioen txostena
 Fitxategiaren izena: Informe Inicio Exp 10-27.pdf
 Fitxategi mota: Beste batzuk
 Fitxategiaren izena: Anexos Exp 10-27 cove.pdf
 Fitxategi mota: Beste batzuk
 Fitxategiaren izena: DEUC Exp 10-27.xml
 Fitxategi mota: EKAB
 Fitxategiaren izena: Acuerdo 556-2026.pdf
 Fitxategi mota: Espedientea onartzea
 Fitxategiaren izena: Cuadro Características Exp 10-27 cove.pdf
 Fitxategi mota: Karatula
 Fitxategiaren izena: Pliegos técnicos Exp 10-27 cove.pdf
 Fitxategi mota: Oinarri teknikoen agiria

Sortak

Iragarki-ohola

Eskaintzak edo parte hartzeko eskabideak aurkezteko muga-eguna: 2026/09/18 23:59

Plikak irekitzea Gaitasun eta kaudimena: Deskribapena: C gutun azalak irekiera
 Irekitze-data: 2026/09/21 09:00
 Publikoa: Ez

Plikak irekitzea Formulak: Deskribapena: A gutun azalak irekiera
 Irekitze-data: 2026/10/02 08:30
 Publikoa: Bai
 Lekua: Egintza Internet bidez jarraitzeko esteka: <https://www.contratacion.euskadi.eus/ac70bLicitacionWar/retransmision/directo/es/SKPE473.SDP>
 Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: Jendaurreko ekitaldia

Plikak irekitzea Balio-iriztiak: Deskribapena: B gutun-azala irekiera (proposamen teknikoak)
 Irekitze-data: 2026/09/21 09:05
 Publikoa: Ez
 Lekua: .
 Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: .

Beste batzuk: Kontzeptua: A gutunazalaren irekiera bideoa
 Fitxategia: Video apertura sobre A Exp 10-27.pdf

Eskaintzak kudeatzea

Ebazpena

Kontratua

Argitalpenak

Kontratatzailearen profilean argitaratu:	Bai
Automatikoki argitaratu EBAOn:	Ez
ABAOko iragarki zenbakia baino lehenagokoa:	05f5cccd-09e1-414e-8ce3-6377d789a862-01

Errekurtsoa