# Herritarrei Arreta Emateko Zerbitzuaren (Zuzenean) eta Eusko Jaurlaritzaren zerbitzu elektronikoen erabiltzaileen itxaropenei eta gogobetetzeari buruzko inkestak

**Lehen argitalpenaren data:** 2026/09/25 17:35

**Azken argitalpenaren data:** 2026/10/30 10:30

**Espedientea:** 008A/DGPA/2026

**Kontratu mota:** Zerbitzuak

**Izapidetzearen egoera:** Epea itxita

**Kontratuaren aurrekontua, BEZik gabe:** 69.293,39

**Kontratuaren aurrekontua, BEZa barne:** 83.845

**Botere adjudikatzailea:** Eusko Jaurlaritza

**Erakunde sustatzailea:** S4833001C - Gobernantza, Administrazio Digitala eta Autogobernua

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

## Sarrera

| | |
|---|---|
| **Kontratuaren xedea:** | Herritarrei Arreta Emateko Zerbitzuaren (Zuzenean) eta Eusko Jaurlaritzaren zerbitzu elektronikoen erabiltzaileen itxaropenei eta gogobetetzeari buruzko inkestak |
| **Espedientea:** | 008A/DGPA/2026 |
| **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:** | Ez |
| **Baztertzeko arrazoiak: :** | Baztertzeko arrazoiak:Baztertzeko arrazoi nazional hutsetan ezarritako betebeharrak ez betetzea<br>Baztertzeko arrazoien deskribapena, euskaraz: "Baztertzeko arrazoiak" atalarekin bat |
| **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:** | Eusko Jaurlaritza |
| **Erakunde sustatzailea:** | S4833001C - Gobernantza, Administrazio Digitala eta Autogobernua |

| | |
|---|---|
| **Kontratazio-organoa:** | Zerbitzu Zuzendaria |
| **Botere mota:** | Eskualdeko edo tokiko autoritatea |
| **Jarduera nagusia:** | Zerbitzu publiko orokorrak |
| **Administrazio-harremana:** | Izen-abizenak: Servicio de Contratación<br>Helbidea: Donostia-San Sebastián, 1 - 01010 Vitoria-Gasteiz<br>Helbide elektronikoa: contratacion.gobernanza@euskadi.eus<br>Telefonoa: 945 016 393 |
| **Harreman teknikoa:** | Izen-abizenak: Itziar Faido Gómez de Baluguera<br>Helbidea: Donostia-San Sebastián, 1 - 01010 Vitoria-Gasteiz<br>Helbide elektronikoa: i-faido@euskadi.eus<br>Telefonoa: 945 018 707 |
| **Irekitzeko gutxieneko quoruma:** | 2 |
| **Mahai/batzordeko kidea:** | Izena: Pablo Casado Pascual<br>Funtzioa: Idazkari<br>Izena: Alfredo Olea Pueyo<br>Funtzioa: Ordezko<br>Izena: Patxi Sáez Ibañez<br>Funtzioa: Ordezko<br>Izena: Mikel Salazar Garmilla<br>Funtzioa: Ordezko<br>Izena: Loreto Osa Ocón<br>Funtzioa: Besterik<br>Izena: Itziar Faido Gómez de Baluguera<br>Funtzioa: Besterik |
| **Errekurtso-organoa:** | Deskribapena: Gobernantza, Administrazio Digital eta Autogobernu Saila<br>Posta helbidea: c/ Donostia-San Sebastián, 1, 01010 VITORIA-GASTEIZ<br>Herria: VITORIA-GASTEIZ<br>Posta-kodea: 01010<br>Helbide elektronikoa: p-casado@euskadi.eus<br>Nagusia: Bai |
| **Erosketa-zentral batek adjudikatzen du kontratua:** | Ez |

## Kontratuaren xedea

| | |
|---|---|
| **CPVak: :** | CPV: 79330000-6 - Estatistika-zerbitzuak<br>Nagusia: Ez<br>CPV: 79342310-9 - Bezeroei inkesta egiteko zerbitzuak<br>Nagusia: Ez |

| | |
|---|---|
| | CPV: 79342311-6 - Bezeroaren gogobetetze-maila ebaluatzeko zerbitzuak<br>Nagusia: Bai |
| **Gauzatze-leku nagusia EBn :** | Bai |
| **Gauzatze-leku nagusiaren NUTS kodeak:** | NUTS kodea: ES211<br>Nagusia: Bai<br>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:** | 2026/11/13 |
| **Epearen amaiera-data:** | 2026/12/31 |
| **Luzapenak :** | Ez |
| **Zerbitzua ematea lanbide jakin baten esku uzten da :** | Ez |
| **Kaudimen ekonomiko eta finantzarioa kontratazio-pleguetan adierazita :** | Bai |
| **Kaudimen-irizpideak kontratazio-pleguetan ageri dira :** | Bai |
| **Adjudikatzeko irizpideak:** | Hainbat irizpide |

| | |
|---|---|
| **Kostuari buruzko irizpideak (irizpide bat baino gehiago badaude):** | Irizpidea: Prezioa<br>Ponderazioa: 50 |
| **Kalitate-irizpideak (badagokio):** | Irizpidea: Datuen bilketa eta tratamendua kontrolatzea<br>Ponderazioa: 30<br>Irizpidea: Ikerketaren diseinua<br>Ponderazioa: 10<br>Irizpidea: Analisi estatistikoa eta emaitzena<br>Ponderazioa: 10 |
| **Enkante elektronikoa erabiliko da :** | Ez |
| **Eskaintzak eta parte hartzeko eskaerak aurkezteko lekua:** | Helbidea: https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion<br>Telefonoa: 945 016 298 |
| **Eskaintzak edo parte hartzeko eskaerak aurkezteko erabil daitezkeen hizkuntzak:** | Deskribapena: Gaztelania<br>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<br>Esleipen Irizpideak: Ez<br>Egikaritzeko baldintza bereziak: Bai<br>Kaudimen teknikoen irizpideak: Ez<br>Kontratu erreserbatuak: Ez<br>Beste batzuk: Ez<br>Mota: Gizarte arlokoak<br>Esleipen Irizpideak: Ez<br>Egikaritzeko baldintza bereziak: Bai<br>Kaudimen teknikoen irizpideak: Ez<br>Kontratu erreserbatuak: Ez<br>Beste batzuk: Ez<br>Mota: Emakume eta gizonen arteko berdintasuna<br>Esleipen Irizpideak: Ez<br>Egikaritzeko baldintza bereziak: Bai<br>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:** | Bai |
| **Aldizkako kontratuak dira :** | Ez |
| **Eskari elektronikoa erabiliko da.:** | Ez |
| **Fakturazio elektronikoa onartuko da:** | Bai |
| **Ordainketa elektronikoa erabiliko da:** | Ez |

## Datu ekonomikoak

| | |
|---|---|
| **Zenbatetsitako balioa:** | 69.293,39 |
| **Kontratuaren aurrekontua, BEZik gabe:** | 69.293,39 |
| **Kontratuaren aurrekontua, BEZa barne:** | 83.845 |
| **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:** | lizitazio aurrekontuaren %5, BEZ barik |

## Fitxategiak

| | |
|---|---|
| **Fitxategiak:** | Fitxategiaren izena: PCAP.pdf<br>Fitxategi mota: Administrazio-klausula partikularren agiria<br>Fitxategiaren izena: 2026.09.24_RDS_Inicio.pdf<br>Fitxategi mota: Beste batzuk<br>Fitxategiaren izena: 2026.09.25 Memoria cumplimiento CCPP.pdf<br>Fitxategi mota: Beste batzuk<br>Fitxategiaren izena: 2026.09.25_RDS_Aprobacion.pdf<br>Fitxategi mota: Espedientea onartzea<br>Fitxategiaren izena: 2026.09.24 Informe necesidad.pdf<br>Fitxategi mota: Justifikazio-memoria<br>Fitxategiaren izena: 2026.09.25 Informe art. 116.4.pdf<br>Fitxategi mota: Justifikazio-memoria<br>Fitxategiaren izena: PPTP.pdf<br>Fitxategi mota: Oinarri teknikoen agiria |

## Sortak

## Iragarki-ohola

| | |
|---|---|
| **Eskaintzak edo parte hartzeko eskabideak aurkezteko muga-eguna:** | 2026/10/13 09:00 |

| | |
|---|---|
| **Plikak irekitzea Gaitasun eta kaudimena:** | Deskribapena: A gutun-azala<br>Irekitze-data: 2026/10/13 10:00<br>Publikoa: Ez |
| **Plikak irekitzea Formulak:** | Deskribapena: B gutun-azala<br>Irekitze-data: 2026/10/29 09:00<br>Publikoa: Bai<br>Lekua: Donostia - San Sebastian kalea 1, Vitoria-Gasteiz (beheko solairua, Lakua II), Eskaintzak irekitzeko gela<br>Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: Ekitaldi publikoa |
| **Plikak irekitzea Balio-iritziak:** | Deskribapena: C gutun-azala<br>Irekitze-data: 2026/10/22 09:00<br>Publikoa: Bai<br>Lekua: Donostia-San Sebastian, 1 Kalea (Vitoria-Gasteiz), Lakua II Beheko solairua, 1. aretoa<br>Pertsona baimenduei eta irekitzeko prozedurari buruzko informazioa: Ekitaldi publikoa |
| **Mahaiaren/batzordearen erabakiak:** | Deskribapena: A gutun-azalaren irekieraren akta<br>Fitxategia: 2026.10.13 Acta sobre A.pdf<br>Deskribapena: C gutun-azalaren irekieraren akta<br>Fitxategia: 2026.10.22 Acta apertura sobres C.pdf<br>Deskribapena: C gutun-azalaren balorazio-txostena<br>Fitxategia: 2026.10.29 Informe evaluación.pdf<br>Deskribapena: B gutun-azalaren irekieraren akta<br>Fitxategia: 2026.10.29 Acta sobre B.pdf |
| **Beste batzuk:** | Kontzeptua: C gutun-azala irekitzeko data aldatzea<br>Fitxategia: 2026.10.08 Modificación apertura sobre C.pdf<br>Kontzeptua: C gutun-azala irekitzeko dataren aldaketa zuzentzea<br>Fitxategia: 2026.10.08 Corrección modificación apertura sobre C.pdf<br>Kontzeptua: C gutun-azala irekitzeko data aldatzea<br>Fitxategia: 2026.10.21 Modificación apertura sobre C.pdf |

## Eskaintzak kudeatzea

## Ebazpena

## Kontratua

## Argitalpenak

| | |
|---|---|
| **Kontratatzailearen profilean argitaratu:** | Bai |
| **Automatikoki argitaratu EBAOn:** | Ez |

## Errekurtsoa