

Un modelo sencillo, disponible y seguro



Kontratazio
publiko elektronikoa
Contratación
pública electrónica

Centro de Atención a Usuarios

www.euskadi.net



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

OGASUN ETA HERRI
ADMINISTRAZIO SAILA
DEPARTAMENTO DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

07


Centro de Atención a Usuarios

Buena parte de los mecanismos digitales previstos en la Contratación Pública Electrónica son novedosos. Es por ello que, para su puesta en marcha, el Gobierno Vasco debe realizar un importante esfuerzo de soporte y atención a las más de 3.200 empresas que hoy en día se encuentran inscritas en el Registro Oficial de Contratistas.

Para ello se ha creado el Centro de Atención a los Usuarios del Sistema de Contratación Pública Electrónica, que ofrece soporte y atención a todo el que se disponga a licitar electrónicamente con la Administración vasca.

El Centro de Atención a Usuarios del Sistema de Contratación Pública Electrónica surge con los siguientes objetivos:

- Ofrecer un punto central de contacto directo con las personas que, en cada empresa, adopten la Contratación Electrónica.
- Ofrecer soporte en el manejo de las aplicaciones y auxiliar en la resolución de posibles incidencias.
- Garantizar la calidad en el proceso de tramitación a los proveedores de los distintos Departamentos del Gobierno Vasco.



Soporte y Atención a todo el que se disponga a Licitar Electrónicamente con la Administración Vasca.

Zuzenean (012), la vía de entrada al Centro de Atención

Zuzenean, el Servicio de Atención al Ciudadano/a del Gobierno Vasco, es la vía de entrada de consultas a través del teléfono y del correo electrónico.

- Teléfono **012**, para las llamadas realizadas desde la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- Teléfono **945 01 80 00**, para las llamadas realizadas desde el resto del Estado.
- La dirección de Internet:
www.euskadi.net.
- La dirección de correo electrónico:
laguntzakpe@ej-gv.es

De igual manera, Zuzenean presta **atención presencial** en cualquiera de las oficinas de atención a usuarios situadas en:

Bilbao
c/ Gran Vía, 85
48011 Bilbao (Bizkaia)

Donostia-San Sebastián
c/ Andía, 13
20003 Donostia-San Sebastián
(Gipuzkoa)

Vitoria-Gasteiz
c/ Samaniego, 2
01008 Vitoria-Gasteiz (Álava)



Horarios

Horario de atención telefónica:

De lunes a viernes de 8:00h a 19:00h.
Sábados de 9:00h a 14:00h.

Horario de atención presencial en la Sede del Gobierno Vasco (Lakua):

De lunes a viernes de 8:00h a 19:00h.

Horario de atención presencial en las Oficinas Territoriales de Bilbao, Donostia-San Sebastián y Vitoria-Gasteiz:

De lunes a viernes de 9:00h a 13:00h y de 15:00h a 16:30h.
Sábados de 9:00h a 14:00h.

Un modelo sencillo,
disponible y seguro



Además, el Centro de Atención a Usuarios podrá ofrecerle soporte directo a través de Internet, pudiendo acceder a su ordenador a través de una conexión remota para ayudarle en el manejo de las aplicaciones informáticas.

¿Qué ofrece el Centro de Atención a Usuarios del Sistema de Contratación Pública Electrónica?

El Centro de Atención a Usuarios ofrece información y soporte sobre:

- Vías de acceso a materiales informativos y documentales sobre el Sistema de Contratación Pública Electrónica.
- Acceso a la formación destinada a las empresas licitadoras.
- Condiciones legales y prácticas que rigen la Licitación Electrónica.
- Procedimientos para obtener el Alta ante el Sistema de Contratación Pública Electrónica.
- Acceso a la aplicación de Licitación Electrónica y resolución de posibles incidencias en su utilización.
- Resolución de posibles incidencias en la utilización de la certificación y firma electrónica.
- Características de las ofertas electrónicas, buenas prácticas de utilidad para su preparación y resolución de posibles dificultades en la digitalización de las ofertas.
- Actuación en caso de interrupción del servicio de Licitación y Notificación Electrónicas.
- La garantía de calidad en el contexto de la contratación electrónica.
- Tratamiento de sugerencias para la mejora continua.