

## 662237-2026 - Gara

Spagna – Servizi di assistenza alla clientela – Servicio de información y asistencia telefónica de segundo nivel del Departamento de Cuidados y Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

OJ S 186/2026 25/09/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

### 1. Committente

---

#### 1.1. Committente

Nome ufficiale: Diputación Foral de Gipuzkoa - Departamento de Cuidados y de Políticas Sociales

E-mail: [gizartepolitikak-kontratazioa@gipuzkoa.eus](mailto:gizartepolitikak-kontratazioa@gipuzkoa.eus)

Forma giuridica del committente: Autorità regionale

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Servizi generali delle amministrazioni pubbliche

### 2. Procedura

---

#### 2.1. Procedura

Titolo: Servicio de información y asistencia telefónica de segundo nivel del Departamento de Cuidados y Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Descrizione: Servicio de información y asistencia telefónica de segundo nivel del Departamento de Cuidados y Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Identificativo della procedura: 031e1b85-81e4-48f4-9ea0-bb0ffa82953c

Identificativo interno: FA 543/2026

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

Caratteristiche principali della procedura: Abierto

##### 2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79342320 Servizi di assistenza alla clientela

##### 2.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Gipuzkoa (ES212)

Paese: Spagna

##### 2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 237 626,00 EUR

##### 2.1.4. Informazioni generali

**Base giuridica:**

Direttiva 2014/24/UE

##### 2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Avviso

Situazione analoga al fallimento ai sensi della normativa nazionale: Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional

Fallimento: Quiebra

Corruzione: Corrupción

Concordato preventivo con i creditori: Convenio con los acreedores

Partecipazione a un'organizzazione criminale: Participación en una organización delictiva

Accordi con altri operatori economici intesi a falsare la concorrenza: Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia

Violazione di obblighi in materia di diritto ambientale: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho medioambiental

Riciclaggio di proventi di attività criminose o finanziamento del terrorismo: Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo

Frode: Fraude

Lavoro minorile e altre forme di tratta di esseri umani: Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos

Insolvenza: Insolvencia

Violazione degli obblighi in materia di diritto del lavoro: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho laboral

Amministrazione controllata: Activos que están siendo administrados por un liquidador

False dichiarazioni, omessa informazione, incapacità di fornire i documenti richiesti o acquisizione di informazioni confidenziali in merito alla procedura in questione: Que haya incurrido en falsas declaraciones, le haya ocultado información, no esté en condiciones de facilitar los documentos necesarios y haya obtenido información confidencial sobre este procedimiento

Violazione degli obblighi connessi a motivi di esclusione previsti esclusivamente dalla legislazione nazionale: Incumplimiento de las obligaciones establecidas en los motivos de exclusión puramente nacionales

Conflitto di interessi legato alla partecipazione alla procedura di appalto: Conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación

Partecipazione diretta o indiretta alla preparazione della procedura di appalto: Participación, directa o indirecta, en la preparación del presente procedimiento de contratación

Grave illecito professionale: Mala conducta profesional grave

Cessazione anticipata, risarcimento danni o altre sanzioni comparabili: Rescisión anticipada, imposición de daños y perjuicios u otras sanciones comparables

Violazione degli obblighi in materia di diritto sociale: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho social

Violazione dell'obbligo di pagamento dei contributi previdenziali: Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de las contribuciones a la seguridad social

Cessazione di attività: Las actividades empresariales han sido suspendidas

Violazione dell'obbligo di pagamento delle imposte: Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de impuestos

Reati terroristici o reati connessi alle attività terroristiche: Delitos de terrorismo o delitos ligados a las actividades terroristas

Infrazione legata alla condotta professionale nell'ambito degli appalti della difesa: Delito relacionado con su conducta profesional en el ámbito de la contratación de defensa

Mancanza dell'affidabilità necessaria a escludere i rischi per la sicurezza del paese: Falta de fiabilidad para excluir riesgos para la seguridad del país

## 5. Lotto

---

### 5.1. Lotto: LOT-0001

Titolo: Servicio de información y asistencia telefónica de segundo nivel del Departamento de Cuidados y Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Descrizione: Servicio de información y asistencia telefónica de segundo nivel del Departamento de Cuidados y Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa.  
Identificativo interno: 0

**5.1.1. Finalità**

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79342320 Servizi di assistenza alla clientela

**5.1.2. Luogo di esecuzione**

Suddivisione del paese (NUTS): Gipuzkoa (ES212)

Paese: Spagna

**5.1.3. Durata stimata**

Durata: 2 Anni

**5.1.4. Rinnovo**

Rinnovi massimi: 2

Altre informazioni sul rinnovo: Se prevén dos prórrogas por periodos de un año. Total, máximo de duración del contrato: cuatro (4) años.

**5.1.6. Informazioni generali**

**Partecipazione riservata:**

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): no

**5.1.9. Criteri di selezione**

Fonti dei criteri di selezione: Avviso

Criterio: Referenze su servizi specifici

Descrizione del criterio di selezione: Referencias sobre servicios específicos

**5.1.10. Criteri di aggiudicazione**

**Criterio:**

Tipo: Costo

Descrizione: Precio

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 65

**Criterio:**

Tipo: Qualità

Descrizione: Programa de trabajo

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 25

**Criterio:**

Tipo: Qualità

Descrizione: Medidas para la igualdad de mujeres y hombres:

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 10

**5.1.11. Documenti di gara**

Indirizzo dei documenti di gara: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

**5.1.12. Condizioni di appalto**

**Modalità di presentazione:**

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPElicitacion>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: spagnolo, basco

Catalogo elettronico: Non consentita

Varianti: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 23/10/2026 18:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 2 Mesi

**Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:**

Data di apertura: 02/11/2026 09:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Informazioni supplementari: Apertura archivo electrónico nº TRES

**Condizioni contrattuali:**

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

**5.1.15. Tecniche**

**Accordo quadro:**

Nessun accordo quadro

**Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:**

Nessun sistema dinamico di acquisizione

**5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi**

Organizzazione competente per i ricorsi: Tribunal Administrativo Foral de Recursos Contractuales de Gipuzkoa

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : Diputación Foral de Gipuzkoa - Departamento de Cuidados y de Políticas Sociales

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: Tribunal Administrativo Foral de Recursos Contractuales de Gipuzkoa

## 8. Organizzazioni

---

**8.1. ORG-0001**

Nome ufficiale: Tribunal Administrativo Foral de Recursos Contractuales de Gipuzkoa

Numero di registrazione: 123912.0

Indirizzo postale: Plaza Gipuzkoa s/n. 20004 Donostia-San Sebastián (Gipuzkoa)

Località: Donostia-San Sebastián

Codice postale: 20004

Suddivisione del paese (NUTS): Gipuzkoa (ES212)

Paese: Spagna

E-mail: [tafrc@gipuzkoa.eus](mailto:tafrc@gipuzkoa.eus)

Telefono: +34 943113707

Indirizzo internet: <http://www.gipuzkoa.eus/es/aldundia/gobernantza-eta-gizartearekiko-komunikazioa/kontratazio-errekurtsoen-auzitegia>

**Ruoli di questa organizzazione:**

Organizzazione competente per i ricorsi

**8.1. ORG-0003**

Nome ufficiale: Diputación Foral de Gipuzkoa - Departamento de Cuidados y de Políticas Sociales

Numero di registrazione: P2000000F

Indirizzo postale: Zarategi pasalekua 99 20015 Donostia

Località: Donostia / San Sebastián

Codice postale: 20004

Suddivisione del paese (NUTS): Gipuzkoa (ES212)

Paese: Spagna

Referente: Zainketa eta Gizarte Politiketako Departamentua

E-mail: [gizartepolitikak-kontratazioa@gipuzkoa.eus](mailto:gizartepolitikak-kontratazioa@gipuzkoa.eus)

Telefono: 943113130

Indirizzo internet: <http://www.gipuzkoa.eus/>

Profilo del committente: <https://www.contratacion.euskadi.eus/>

**Ruoli di questa organizzazione:**

Committente

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

**8.1. ORG-0004**

Nome ufficiale: Tribunal Administrativo Foral de Recursos Contractuales de Gipuzkoa

Numero di registrazione: 123913.0

Indirizzo postale: Gipuzkoa plaza

Località: Donostia

Codice postale: 20004

Suddivisione del paese (NUTS): Gipuzkoa (ES212)

Paese: Spagna

E-mail: [tafrc@gipuzkoa.eus](mailto:tafrc@gipuzkoa.eus)

Telefono: 943113031

**Ruoli di questa organizzazione:**

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

## Informazioni sull'avviso

---

Identificativo/versione dell'avviso: 89481de3-4598-48c7-a3e7-53097d4af33a - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 16

Data di trasmissione dell'avviso: 23/09/2026 15:45:01 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: spagnolo

Numero di pubblicazione dell'avviso: 662237-2026

Numero dell'edizione della GU S: 186/2026

Data di pubblicazione: 25/09/2026