

662237-2026 - Mededinging

Spanje – Diensten voor klantenservice – 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

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Diputación Foral de Gipuzkoa - Departamento de Cuidados y de Políticas Sociales

E-mail: gizartepolitikak-kontratazioa@gipuzkoa.eus

Rechtsvorm van de koper: Regionale overheid

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1. Procedure

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

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

Identificatiecode van de procedure: 031e1b85-81e4-48f4-9ea0-bb0ffa82953c

Interne identificatiecode: FA 543/2026

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

Belangrijkste kenmerken van de procedure: Abierto

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79342320 Diensten voor klantenservice

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Gipuzkoa (ES212)

Land: Spanje

2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 237 626,00 EUR

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aankondiging

Met faillissement vergelijkbare toestand uit hoofde van nationale recht: Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional

Faillissement: Quiebra

Corruptie: Corrupción

Regeling met schuldeisers: Convenio con los acreedores

Deelname aan een criminele organisatie: Participación en una organización delictiva

Vervalsing van de mededinging: Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia

Niet-nakoming van verplichtingen op het gebied van milieurecht: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho medioambiental

Witwassen van geld of financiering van terrorisme: Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo

Fraude: Fraude

Kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel: Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos

Insolventie: Insolvencia

Niet-nakoming van verplichtingen op het gebied van arbeidsrecht: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho laboral

Activa beheerd door vereffenaar: Activos que están siendo administrados por un liquidador
Gaf valse verklaringen af, hield informatie achter, was niet in staat vereiste documenten te verstrekken of verkreeg vertrouwelijke informatie over deze procedure: 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

Niet-nakoming van verplichtingen op grond van louter nationale uitsluitingsgronden:

Incumplimiento de las obligaciones establecidas en los motivos de exclusión puramente nacionales

Belangenconflict als gevolg van deelneming aan de aanbestedingsprocedure: Conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación

Directe of indirecte betrokkenheid bij de voorbereiding van deze aanbestedingsprocedure:

Participación, directa o indirecta, en la preparación del presente procedimiento de contratación

Ernstige beroepsfout: Mala conducta profesional grave

Voortijdige beëindiging, schadevergoeding of andere vergelijkbare sancties: Rescisión anticipada, imposición de daños y perjuicios u otras sanciones comparables

Niet-nakoming van verplichtingen op het gebied van sociaal recht: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho social

Niet-nakoming van de verplichting tot betaling van socialezekerheidsbijdragen: Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de las contribuciones a la seguridad social

Staking van bedrijfsactiviteiten: Las actividades empresariales han sido suspendidas

Niet-nakoming van de verplichting tot betaling van belastingen: Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de impuestos

Terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten: Delitos de terrorismo o delitos ligados a las actividades terroristas

Delict dat in strijd is met zijn beroepsgedragsregels voor overheidsopdrachten op defensiegebied: Delito relacionado con su conducta profesional en el ámbito de la contratación de defensa

Gebrek aan betrouwbaarheid om risico's voor de veiligheid van het land uit te sluiten: Falta de fiabilidad para excluir riesgos para la seguridad del país

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0001

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

Beschrijving: Servicio de información y asistencia telefónica de segundo nivel del Departamento de Cuidados y Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa.
Interne identificatiecode: 0

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79342320 Diensten voor klantenservice

5.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Gipuzkoa (ES212)

Land: Spanje

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 2 Jaren

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 2

Overige informatie over verlengingen: Se prevén dos prórrogas por periodos de un año. Total, máximo de duración del contrato: cuatro (4) años.

5.1.6. Algemene informatie

Vorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): neen

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aankondiging

Criterium: Referenties voor gespecificeerde diensten

Beschrijving van het selectie criterium: Referencias sobre servicios específicos

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kosten

Beschrijving: Precio

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 65

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Programa de trabajo

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 25

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Medidas para la igualdad de mujeres y hombres:

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 10

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Spaans, Baskisch

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 23/10/2026 18:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbieding geldig moet blijven: 2 Maanden

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 02/11/2026 09:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Aanvullende informatie: Apertura archivo electrónico nº TRES

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: ja

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: ja

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Tribunal Administrativo Foral de Recursos Contractuales de Gipuzkoa

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Diputación Foral de Gipuzkoa - Departamento de Cuidados y de Políticas Sociales

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Tribunal Administrativo Foral de Recursos Contractuales de Gipuzkoa

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Tribunal Administrativo Foral de Recursos Contractuales de Gipuzkoa

Registratienummer: 123912.0

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

Stad: Donostia-San Sebastián

Postcode: 20004

Onderverdeling land (NUTS): Gipuzkoa (ES212)

Land: Spanje

E-mail: tafrco@gipuzkoa.eus

Telefoon: +34 943113707

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

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

8.1. ORG-0003

Officiële naam: Diputación Foral de Gipuzkoa - Departamento de Cuidados y de Políticas Sociales

Registratienummer: P2000000F

Postadres: Zarategi pasalekua 99 20015 Donostia

Stad: Donostia / San Sebastián

Postcode: 20004

Onderverdeling land (NUTS): Gipuzkoa (ES212)

Land: Spanje

Contactpunt: Zainketa eta Gizarte Politiketako Departamentua

E-mail: gizartepolitikak-kontratazioa@gipuzkoa.eus

Telefoon: 943113130

Internetadres: <http://www.gipuzkoa.eus/>

Kopersprofiel: <https://www.contratacion.euskadi.eus/>

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

8.1. ORG-0004

Officiële naam: Tribunal Administrativo Foral de Recursos Contractuales de Gipuzkoa

Registratienummer: 123913.0

Postadres: Gipuzkoa plaza

Stad: Donostia

Postcode: 20004

Onderverdeling land (NUTS): Gipuzkoa (ES212)

Land: Spanje

E-mail: tafrc@gipuzkoa.eus

Telefoon: 943113031

Rollen van deze organisatie:

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 89481de3-4598-48c7-a3e7-53097d4af33a - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 23/09/2026 15:45:01 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Spaans

Publicatienummer aankondiging: 662237-2026

Nummer uitgave PB S: 186/2026

Datum van bekendmaking: 25/09/2026