

## 662237-2026 - Procedura konkurencyjna

Hiszpania – Usługi w zakresie obsługi klientów – 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

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy  
Usługi

### 1. Nabywca

---

#### 1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Diputación Foral de Gipuzkoa - Departamento de Cuidados y de Políticas Sociales

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

Status prawny nabywcy: Instytucja regionalna

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Ogólne usługi publiczne

### 2. Procedura

---

#### 2.1. Procedura

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

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

Identyfikator procedury: 031e1b85-81e4-48f4-9ea0-bb0ffa82953c

Wewnętrzny identyfikator: FA 543/2026

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: nie

Główne aspekty procedury: Abierto

##### 2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79342320 Usługi w zakresie obsługi klientów

##### 2.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Gipuzkoa (ES212)

Kraj: Hiszpania

##### 2.1.3. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 237 626,00 EUR

##### 2.1.4. Informacje ogólne

**Podstawa prawna:**

Dyrektywa 2014/24/UE

##### 2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Uwaga

Inna sytuacja podobna do upadłości wynikająca z prawa krajowego: Situación análoga a la quiebra con arreglo al Derecho nacional

Upadłość: Quiebra

Korupcja: Corrupción  
Układ z wierzycielami: Convenio con los acreedores  
Udział w organizacji przestępczej: Participación en una organización delictiva  
Porozumienia z innymi wykonawcami mające na celu zakłócenie konkurencji: Acuerdos con otros operadores económicos destinados a falsear la competencia  
Naruszenie obowiązków w dziedzinie prawa ochrony środowiska: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho medioambiental  
Pranie pieniędzy lub finansowanie terroryzmu: Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo  
Nadużycia: Fraude  
Praca dzieci i inne formy handlu ludźmi: Trabajo infantil y otras formas de trata de seres humanos  
Niewypłacalność: Insolvencia  
Naruszenie obowiązków w dziedzinie prawa pracy: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho laboral  
Aktywami zarządza likwidator: Activos que están siendo administrados por un liquidador  
Wprowadzenie w błąd, zatajenie informacji, niemożność przedstawienia wymaganych dokumentów lub uzyskanie poufnych informacji na temat przedmiotowego postępowania: 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  
Naruszenie obowiązków określonych w podstawach wykluczenia o charakterze wyłącznie krajowym: Incumplimiento de las obligaciones establecidas en los motivos de exclusión puramente nacionales  
Konflikt interesów spowodowany udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia: Conflicto de intereses debido a su participación en el procedimiento de contratación  
Bezpośrednie lub pośrednie zaangażowanie w przygotowanie przedmiotowego postępowania o udzielenie zamówienia: Participación, directa o indirecta, en la preparación del presente procedimiento de contratación  
Poważne wykroczenie zawodowe: Mala conducta profesional grave  
Rozwiązanie umowy przed czasem, odszkodowania lub inne porównywalne sankcje: Rescisión anticipada, imposición de daños y perjuicios u otras sanciones comparables  
Naruszenie obowiązków w dziedzinie prawa socjalnego: Incumplimiento de obligaciones en materia de Derecho social  
Naruszenie obowiązku opłacenia składek na ubezpieczenie społeczne: Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de las contribuciones a la seguridad social  
Działalność gospodarcza jest zawieszona: Las actividades empresariales han sido suspendidas  
Naruszenie obowiązku płatności podatków: Incumplimiento de la obligación relacionada con el pago de impuestos  
Przestępstwa terrorystyczne lub przestępstwa związane z działalnością terrorystyczną: Delitos de terrorismo o delitos ligados a las actividades terroristas  
Przestępstwo dotyczące etyki zawodowej w odniesieniu do zamówień w dziedzinie obronności : Delito relacionado con su conducta profesional en el ámbito de la contratación de defensa  
Brak wiarygodności wykluczenia zagrożeń dla bezpieczeństwa kraju: Falta de fiabilidad para excluir riesgos para la seguridad del país

## 5. Część zamówienia

---

### 5.1. Część zamówienia: LOT-0001

---

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

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

Wewnętrzny identyfikator: 0

#### **5.1.1. Przeznaczenie**

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79342320 Usługi w zakresie obsługi klientów

#### **5.1.2. Miejsce realizacji**

Podział krajowy (NUTS): Gipuzkoa (ES212)

Kraj: Hiszpania

#### **5.1.3. Szacowany okres obowiązywania**

Okres obowiązywania: 2 Lata

#### **5.1.4. Wznowienie**

Maksymalna liczba wznowień: 2

Inne informacje o wznowieniu: Se prevén dos prórrogas por periodos de un año. Total, máximo de duración del contrato: cuatro (4) años.

#### **5.1.6. Informacje ogólne**

##### **Zastrzeżony udział:**

Udział nie jest zastrzeżony.

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): nie

#### **5.1.9. Kryteria kwalifikacji**

Źródła kryteriów wyboru: Uwaga

Kryterium: Referencje dotyczące określonych usług

Opis kryterium selekcji: Referencias sobre servicios específicos

#### **5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia**

##### **Kryterium:**

Rodzaj: Koszt

Opis: Precio

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 65

##### **Kryterium:**

Rodzaj: Jakość

Opis: Programa de trabajo

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 25

##### **Kryterium:**

Rodzaj: Jakość

Opis: Medidas para la igualdad de mujeres y hombres:

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 10

#### **5.1.11. Dokumenty zamówienia**

Adres dokumentów zamówienia: <https://www.contratacion.euskadi.eus>

#### 5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

##### Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://www.contratacion.euskadi.eus/KPELicitacion>

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: hiszpański, baskijski

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Oferty wariantowe: Niedozwolone

Termin składania ofert: 23/10/2026 18:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Okres, przez który oferta musi pozostać ważna: 2 Miesiące

##### Informacje na temat publicznego otwarcia:

Data otwarcia: 02/11/2026 09:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Informacje dodatkowe: Apertura archivo electrónico nº TRES

##### Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie

Fakturowanie elektroniczne: Wymagane

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: tak

Stosowane będą płatności elektroniczne: tak

#### 5.1.15. Techniki

##### Umowa ramowa:

Brak umowy ramowej

##### Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

#### 5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ odwoławczy: Tribunal Administrativo Foral de Recursos Contractuales de Gipuzkoa

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia: Diputación Foral de Gipuzkoa - Departamento de Cuidados y de Políticas Sociales

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych: Tribunal Administrativo Foral de Recursos Contractuales de Gipuzkoa

## 8. Organizacje

### 8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Tribunal Administrativo Foral de Recursos Contractuales de Gipuzkoa

Numer rejestracyjny: 123912.0

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

Miejscowość: Donostia-San Sebastián

Kod pocztowy: 20004

Podpodział krajowy (NUTS): Gipuzkoa (ES212)

Kraj: Hiszpania

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

Telefon: +34 943113707

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

**Role tej organizacji:**

**8.1. ORG-0003**

Oficjalna nazwa: Diputación Foral de Gipuzkoa - Departamento de Cuidados y de Políticas Sociales

Numer rejestracyjny: P2000000F

Adres pocztowy: Zarategi pasalekua 99 20015 Donostia

Miejscowość: Donostia / San Sebastián

Kod pocztowy: 20004

Podział krajowy (NUTS): Gipuzkoa (ES212)

Kraj: Hiszpania

Punkt kontaktowy: Zainketa eta Gizarte Politiketako Departamentua

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

Telefon: 943113130

Adres strony internetowej: <http://www.gipuzkoa.eus/>

Profil nabywcy: <https://www.contratacion.euskadi.eus/>

**Role tej organizacji:**

Nabywca

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia

**8.1. ORG-0004**

Oficjalna nazwa: Tribunal Administrativo Foral de Recursos Contractuales de Gipuzkoa

Numer rejestracyjny: 123913.0

Adres pocztowy: Gipuzkoa plaza

Miejscowość: Donostia

Kod pocztowy: 20004

Podział krajowy (NUTS): Gipuzkoa (ES212)

Kraj: Hiszpania

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

Telefon: 943113031

**Role tej organizacji:**

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych

## Informacje o ogłoszeniu

---

Identyfikator/wersja ogłoszenia: 89481de3-4598-48c7-a3e7-53097d4af33a - 01

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Podrodzaj ogłoszenia: 16

Ogłoszenie – data wysłania: 23/09/2026 15:45:01 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: hiszpański

Numer publikacji ogłoszenia: 662237-2026

Numer wydania Dz.U. S: 186/2026

Data publikacji: 25/09/2026